

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลจันทึก อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.เพศ			
ชาย	๕๙	๔๘.๓๖	
หญิง	๖๓	๕๑.๖๔	
๒.อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๓๙	
๒๑-๔๐ ปี	๔๗	๓๘.๕๒	
๔๑-๖๐ ปี	๔๐	๓๒.๓๙	
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๒.๓๐	
๓.ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	๕๖	๔๕.๙๐	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๒	๕๐.๘๒	
ปริญญาตรี	๔	๓.๒๘	
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔.สถานภาพของผู้รับบริการ			
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๔	๕๒.๔๖	
ผู้ประกอบการ	๐	๐.๐๐	
ประชาชนผู้รับบริการ	๕๖	๔๕.๙๐	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
อื่นๆ โปรดระบุ <u>นักเรียน</u>	๒	๑.๖๔	

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
	⑤	④	③	②	①
๑.ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๘๖	๒๐	๑๖	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๘๘	๒๑	๑๓	๐
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑	๘๗	๑๙	๑๕	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕	๘๙	๑๘	๑๐	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๒	๘๗	๒๒	๑	๐
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙	๙๑	๒๐	๒	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๖	๘๘	๑๘	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	๘๖	๒๘	๔	๔	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๐	๙๐	๒	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๑	๘๙	๑๐	๒	๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๒	๘๗	๓	๐	๐
๔.๒ จุด / ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๒	๙๕	๑๕	๐	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม wifi ห้องน้ำ ฯลฯ	๒๕	๙๑	๔	๒	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๕	๘๗	๐	๐	๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑.ด้านเวลา

๑.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๙

๑.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๓

๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑

๒.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๕

๒.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑

๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๐

๓.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๓

๓.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ในระดับมากที่สุดเป็นจำนวนสูงสุด คือ ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๙

๓.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗๗

๓.๕ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๕

๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑

๔.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องจุด / ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๓๖

๔.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม wifi ห้องน้ำ ฯลฯ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๙

๔.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑

สรุปความพึงพอใจในการขอน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค
องค์การบริหารส่วนตำบลจันทึก อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

.....

๑. กลุ่มประชากร

๑.๑ ผู้ใช้บริการขอน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค จำนวน ๓๑๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

คำร้องขอน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค / ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขอน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค โดยแสดงค่าร้อยละ

ระดับความพึงพอใจ				
ดีที่สุด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง
๗๒	๒๑๙	๒๑	-	-

จากตารางที่ ๑ พบว่าความพึงพอใจ ดีมากเป็นลำดับที่หนึ่ง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๑๙ , ลำดับที่สอง คือ ดีที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๗ , ลำดับที่สาม คือ ดี คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๓