

สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนชมพู อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด ๒๐ คน

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๕	๒๕.๐๐
หญิง	๑๕	๗๕.๐๐
รวม	๒๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๕.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๕.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๓	๑๕.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๗	๓๕.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๔๕.๐๐
รวม	๒๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๗	๘๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓	๑๕.๐๐
ปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๒๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓	๑๕.๐๐
ผู้ประกอบการ	๑	๕.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๖	๘๐.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๒๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพเป็นเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ผู้ประกอบการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ และ อื่นๆ จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
	พอใจมาก ที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปาน กลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจ น้อยที่สุด (๑)		
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๘	๑๐	๒	๐	๐	๔.๓๐	มาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	๒	๕	๘	๕	๐	๓.๒๐	ปานกลาง
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๕	๙	๕	๑	๐	๓.๙๐	ปานกลาง
๑.๔ ความเป็นธรรมของ ขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียง ตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอ ภาคเท่าเทียมกัน)	๗	๙	๔	๐	๐	๔.๑๕	มาก
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจาก การบริการแต่ละขั้นตอน	๔	๘	๖	๒	๐	๓.๗๐	ปานกลาง
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของ ผู้รับบริการ	๖	๑๐	๓	๑	๐	๔.๐๕	มาก
รวม						๓.๘๘	ปานกลาง

จากตารางที่ ๕ พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนชุมพู่อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๘

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)			
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ								
๒.๑ ความสุภาพ กิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/	๓	๕	๑๐	๒	๐	๓.๔๕	ปานกลาง	
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่ง กาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย	๔	๕	๕	๕	๐	๓.๒๕	ปานกลาง	
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และ ความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	๙	๑๐	๑	๐	๐	๔.๕๐	มาก	
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๗	๕	๘	๐	๐	๓.๙๕	ปานกลาง	
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดย ไม่เลือกปฏิบัติ	๘	๑๐	๒	๐	๐	๔.๓๐	มาก	
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๖	๑๒	๒	๐	๐	๔.๒๐	มาก	
รวม							๓.๙๓	ปานกลาง

จากตารางที่ ๖ พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนชุมพู่อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๓

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ ความ คิดเห็น
	พอใจมาก ที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปาน กลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจ น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓	๕	๑๐	๒	๐	๓.๔๕	ปานกลาง
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่ง คอยรับบริการ	๔	๑๐	๓	๓	๐	๓.๗๕	ปานกลาง
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	๒	๑๓	๒	๓	๐	๓.๗๐	ปานกลาง
๓.๔ “ความเพียงพอ” ของ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการ ให้บริการ	๔	๘	๕	๓	๐	๓.๖๕	ปานกลาง
๓.๕ “คุณภาพและความ ทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑	๕	๑๐	๔	๐	๓.๑๕	ปานกลาง
๓.๖ การจัดสถานที่และ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ	๓	๓	๙	๕	๐	๓.๒๐	ปานกลาง
๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุด บริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒	๒	๕	๑๑	๐	๒.๗๕	น้อย
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	๕	๕	๖	๔	๐	๓.๕๕	ปานกลาง
รวม						๒.๕๐	น้อย

จากตารางที่ ๗ พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนชมพูอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๐

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความคิดเห็น
	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							
๔.๑ ได้รับการตรงตามความต้องการ	๕	๑๑	๓	๑	๐	๔.๐๐	มาก
๔.๒ ได้รับการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	๔	๘	๕	๓	๐	๓.๖๕	ปานกลาง
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๖	๕	๕	๔	๐	๓.๖๕	ปานกลาง
รวม						๓.๗๗	ปานกลาง

จากตารางที่ ๘ พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนขมพู่อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๗