

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัด ชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๕๙ ๖๓	๔๘.๓๖ ๕๑.๖๔	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐ ๔๗ ๔๐ ๑๕	๑๖.๓๙ ๓๘.๕๒ ๓๒.๗๙ ๑๒.๓๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๕๖ ๖๒ ๔ ๐	๔๕.๙๐ ๕๐.๘๒ ๓.๒๘ ๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๖๔ ๐ ๕๖ ๐ ๒	๕๒.๔๖ ๐.๐๐ ๔๕.๙๐ ๐.๐๐ ๑.๖๔	

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

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)							
๑. ด้านเวลา	๕	๔	๓	๒	๑	จำนวนคน		ร้อยละ
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๗๖	๔๓	๓	๐	๑๒๒	๓.๖๐	๗๑.๙๗
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๘๐	๓๕	๗	๐	๑๒๒	๓.๖๐	๗๑.๙๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๑	๖๙	๓๕	๗	๐	๑๒๑	๓.๖๙	๗๓.๗๗
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๑	๓๕	๒๙	๒๗	๐	๑๒๒	๓.๕๗	๗๑.๔๘
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๐	๒๖	๔๔	๓๒	๐	๑๒๒	๓.๒๘	๖๕.๕๗
						รวม	๑๐.๕๐	๗๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๕	๓๔	๔๗	๖	๐	๑๒๒	๓.๘๐	๗๖.๐๗
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๒	๒๖	๖๘	๑๖	๐	๑๒๒	๓.๒๘	๖๕.๕๗
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๕๒	๒๕	๒๑	๒๔	๐	๑๒๒	๓.๘๖	๗๗.๒๑
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓	๗๐	๒๖	๒๓	๐	๑๒๒	๓.๔๓	๖๘.๖๙
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๗๙	๑๘	๒๕	๐	๑๒๒	๓.๔๔	๖๘.๘๕
						รวม	๑๗.๘๒	๗๑.๒๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑	๗๐	๒๓	๒๘	๐	๑๒๒	๓.๓๖	๖๗.๒๑
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐	๘๑	๑๖	๑๕	๐	๑๒๒	๓.๗๐	๗๔.๑๐

๔.๓ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๐	๘๐	๑๕	๗	๐	๑๒๒	๓.๙๓	๗๘.๕๒
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐	๗๑	๓๓	๘	๐	๑๒๒	๓.๖๘	๗๓.๖๑
						รวม	๑๔.๖๗	๗๓.๓๖
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๗	๖๘	๒๕	๑๒	๐	๑๒๒	๓.๗๔	๗๔.๗๕
						รวม	๓.๗๔	๗๔.๗๕

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๗ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗๗ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๘ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๗ รองลงมาเป็น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๖๙ และความพร้อม ความเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ และ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๒ รองลงมาเป็นจุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๑๐ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ ๗๓.๖๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.โนนทอง
อำเภอ เกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๑.๙๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๑.๒๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๓.๓๖
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๔.๗๕

