

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา
ปีงบประมาณ 2565

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21 - 40 ปี ☒ 41 - 60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด ☒ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพของผู้มารับบริการ ☒ เกษตรกร ☐ หน่วยงานของรัฐ/องค์กรต่างๆ/เอกชน ☐ ผู้ประกอบการ ☐ อื่นๆโปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ที่	หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
		พอใจมาก	พอใจ	ปรับปรุง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
		5	4	3	2	1
1	ด้านเวลา					
	1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		☒			
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ		☒			
2	ด้านขั้นตอน					
	2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ		☒			
	2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้		☒			
	2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	☒				
3	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
	3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ		☒			
	3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ		☒			
	3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น		☒			
	3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ		☒			
	3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ		☒			
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ		☒			
	4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก		☒			
	4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ			☒		
	4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ		☒			
5	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					
รวม						

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ควรจัดที่จอดรถรับบริการในลำห้วยกลางให้เยอะกว่านี้

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา
ปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ที่	หัวข้อ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1	เพศ			
	ชาย	59	48.36	
	หญิง	63	51.64	
2	อายุ			
	ต่ำกว่า 20	18	14.75	
	21 - 40 ปี	30	24.59	
	41 - 60 ปี	49	40.16	
	60 ปีขึ้นไป	25	20.49	
3	ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	56	45.90	
	มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62	50.82	
	ปริญญาตรี	4	3.28	
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4	สถานภาพของผู้รับบริการ			
	เกษตรกร	112	91.80	
	หน่วยงานของรัฐ/องค์กรต่างๆ/เอกชน	2	1.64	
	ผู้ประกอบการ	8	6.56	
	อื่นๆโปรดระบุ.....	0	0.00	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานกิจกรรม

ที่	หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
		5	4	3	2	1				
1	ด้านเวลา									
	1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3	65	53	1	0	122	3.57	71.48	พอใจ
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	73	42	7	0	122	3.54	70.82	พอใจ
2	ด้านขั้นตอน									
	2.1 การคิดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0	81	40	1	0	122	3.66	73.11	พอใจ
	2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	0	85	36	1	0	122	3.69	73.77	พอใจ
	2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	5	95	22	0	0	122	3.86	77.21	พอใจ
3	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ									
	3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	0	64	53	3	2	122	3.47	69.34	ปรับปรุง
	3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	8	89	24	1	0	122	3.85	77.05	พอใจ
	3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นต้น	2	83	36	1	0	122	3.70	74.10	พอใจ
	3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	2	93	26	1	0	122	3.79	75.74	พอใจ
	3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3	95	23	1	0	122	3.82	76.39	พอใจ
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
	4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	0	75	47	0	0	122	3.61	72.30	พอใจ
	4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	0	57	63	2	0	122	3.45	69.02	ปรับปรุง
	4.3 ความเพียงพอของสิ่งของอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	0	58	59	5	0	122	3.43	68.69	ปรับปรุง
	4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0	54	65	3	0	122	3.42	68.36	ปรับปรุง
5	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	10	25	80	7	0	122	3.31	66.23	ปรับปรุง
รวม		33	1092	669	34	2	1830	3.61	72.24	พอใจ

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

- 1) 5 ระดับพอใจมาก 2) 4 ระดับพอใจ 3) 3 ระดับปรับปรุง 4) 2 ระดับไม่พอใจ 5) 1 ระดับไม่พอใจมาก

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 อยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.16 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 91.80 จากแบบสอบถามจะเห็นได้ว่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 72.24 อยู่ในระดับพอใจ

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มที่นั่งรอรับบริการด้านหน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย

(ลงชื่อ)


(นางภัทรกร อรรถศรี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ