

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปี พ.ศ. 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ • ชาย • หญิง	70 30	70 30	
2. อายุ • ต่ำกว่า 20 ปี • 20 – 40 ปี • 41 – 60 ปี • 60 ปีขึ้นไป	20 47 13 20	20 47 13 20	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด • ประถมศึกษา • มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า • ปริญญาตรี • สูงกว่าปริญญาตรี	56 40 4 0	56 40 4 0	
4. อาชีพ • เกษตร • ประกอบธุรกิจส่วนตัว • รับราชการ • ลูกจ้าง • นักเรียน/นักศึกษา • อื่น ๆ	70 5 10 7 8 0	70 5 10 7 8 0	
5. ใ้ร้องขอรับบริการ 1. การขอข้อมูลทางราชการ 2. การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ 3. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน 4. การใช้อินเตอร์เน็ตตำบล 5. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร 6. การชำระภาษี ต่าง ๆ 7. การฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก 8. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 9. การขอจดทะเบียนพาณิชย์ 10. อื่น ๆ	2 25 20 3 20 30 - 3 2 0	2 25 20 3 20 30 - 3 2 0	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 70 ซึ่งอยู่ในช่วง อายุ 21 - 40 ปี จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 47 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 40 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 70 เรื่องที่ขอรับบริการส่วนมากเป็นเรื่องเกี่ยวกับกาารชำระภาษีต่าง ๆ จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 30

แบบประเมินความพึงพอใจ

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	เกณฑ์การประเมิน
		5	4	3	2	1					
1	เจ้าหน้าที่พูดจาอหฺยาศัยดี แต่ทงายลุ่สภาพการวางตัวเรียบร้อย	68	19	8	5	0	100	4.50	90.00	0.64	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่	62	18	17	3	0	100	4.39	87.80	0.87	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	70	20	3	2	0	100	4.58	91.60	0.72	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	65	25	6	4	0	100	4.51	90.20	0.78	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	55	36	8	1	0	100	4.45	89.00	0.68	มาก
6	ขั้นตอนการให้บริการระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	73	18	9	0	0	100	4.64	92.80	0.64	มากที่สุด
7	มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการอย่างสะดวก	73	24	3	0	0	100	4.70	94.00	0.52	มากที่สุด
8	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	78	18	2	2	0	100	4.72	94.40	0.60	มากที่สุด
	รวม	544	178	61	17	0	100	4.56	91.23	0.71	มากที่สุด

- 5 หมายถึง พึ่งพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00
- 4 หมายถึง พึ่งพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50
- 3 หมายถึง พึ่งพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50
- 2 หมายถึง พึ่งพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50
- 1 หมายถึง พึ่งพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ จำนวน 8 ข้อ องค์การบริหารส่วนตำบลทามเขี้ยว ประจำปี พ.ศ. 2564 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ

- ข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่พูดจาอหฺยาศัยดี แต่ทงายลุ่สภาพการวางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 90.00
- ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ 87.80
- ข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 91.60
- ข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 90.20
- ข้อที่ 5 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 89.00
- ข้อที่ 6 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 92.80
- ข้อที่ 7 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 94.00
- ข้อที่ 8 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ 94.40

จากการสำรวจความพอใจ ณ จุดบริการของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทามเขี้ยว คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ยรวมทั้งหมด 8 ข้อ คือ 91.23