



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร

ที่ นม ๔๔๐๐๑/-

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ แบบสอบถามความพึงพอใจผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร

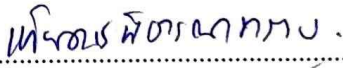
เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร สำนักปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด นั้น

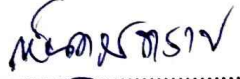
บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้ทดสอบแบบสอบถามผู้เข้ารับบริการ จากเว็บไซต์และ QR Code ณ จุดให้บริการ มีเข้าตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๖ ราย สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวณัฐวรีัญญา เกลมกลาง)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็น..... 

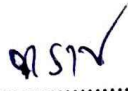
(นางสาวกฤษณา เจริญนอก)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น..... 

จ.ส.ต.

(นรินทร์ ชูพันธุ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร

ความเห็น..... 

จ.ส.ต.

(นรินทร์ ชูพันธุ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร

รายงานผลสรุป

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร

อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ทดสอบแบบสอบถามผู้เข้ารับบริการจากเว็บไซต์และ QR Code ณ จุดให้บริการ มีผู้เข้าตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๖ ราย

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

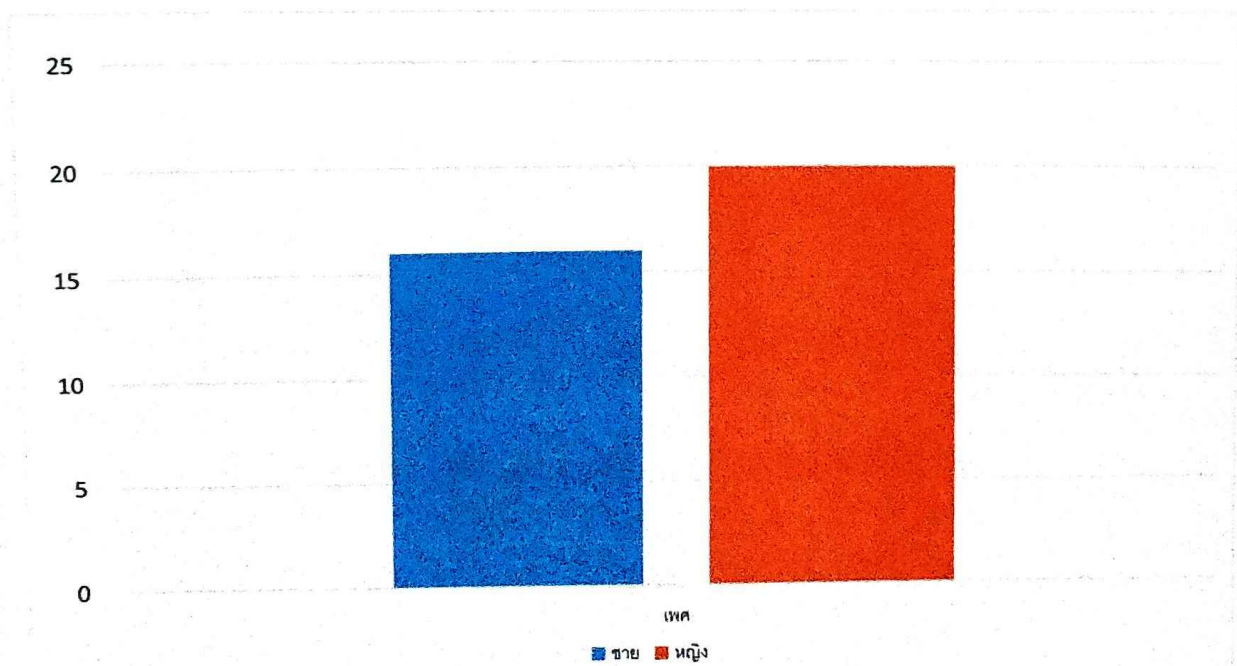
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

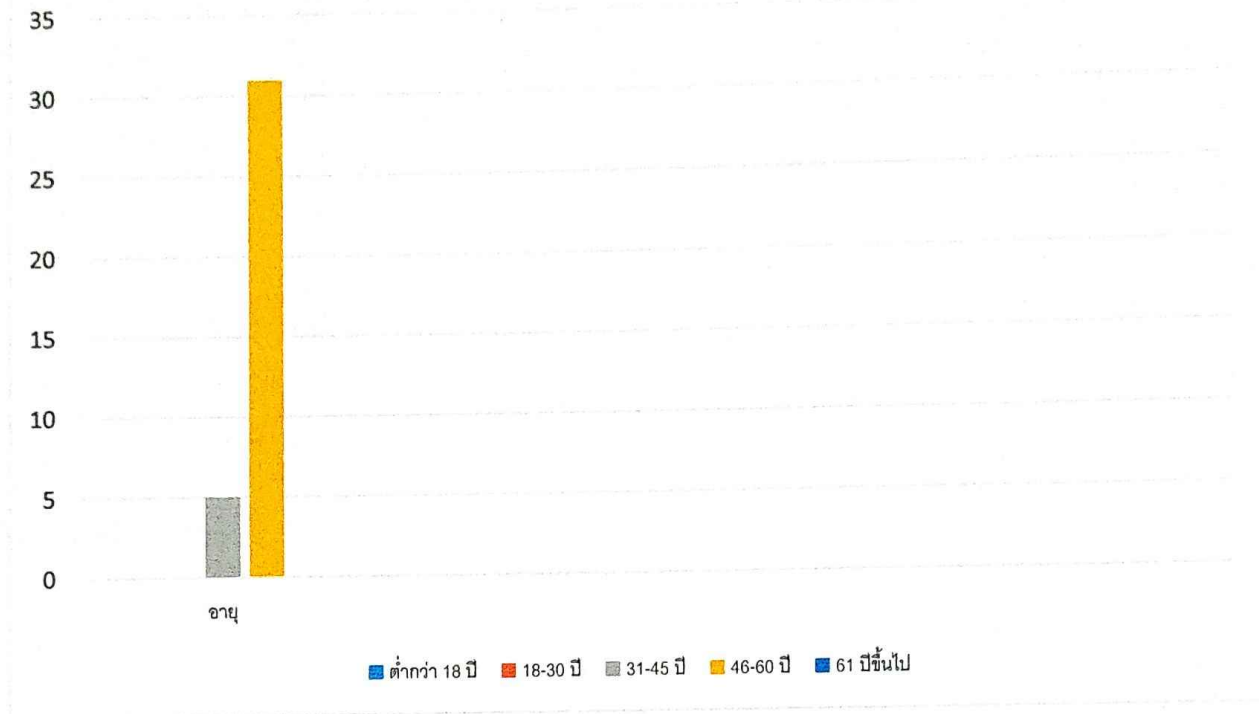
แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

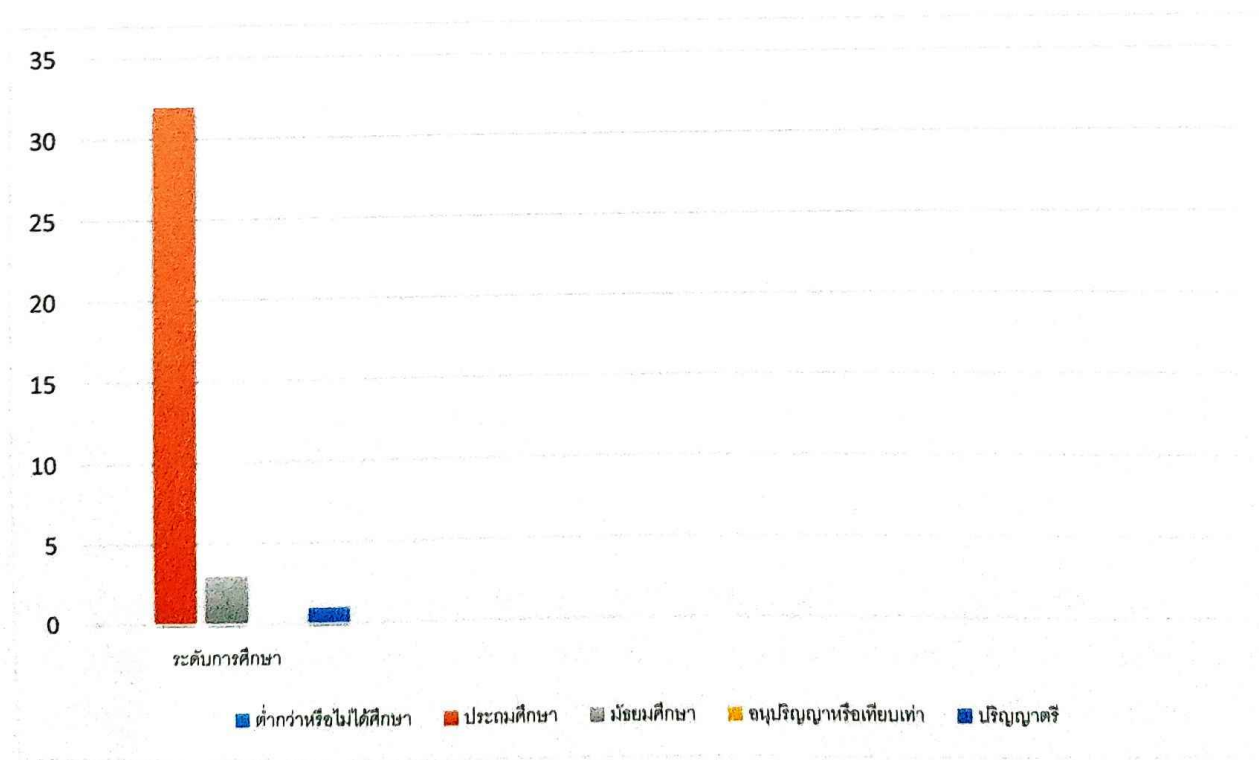
๑. เพศ



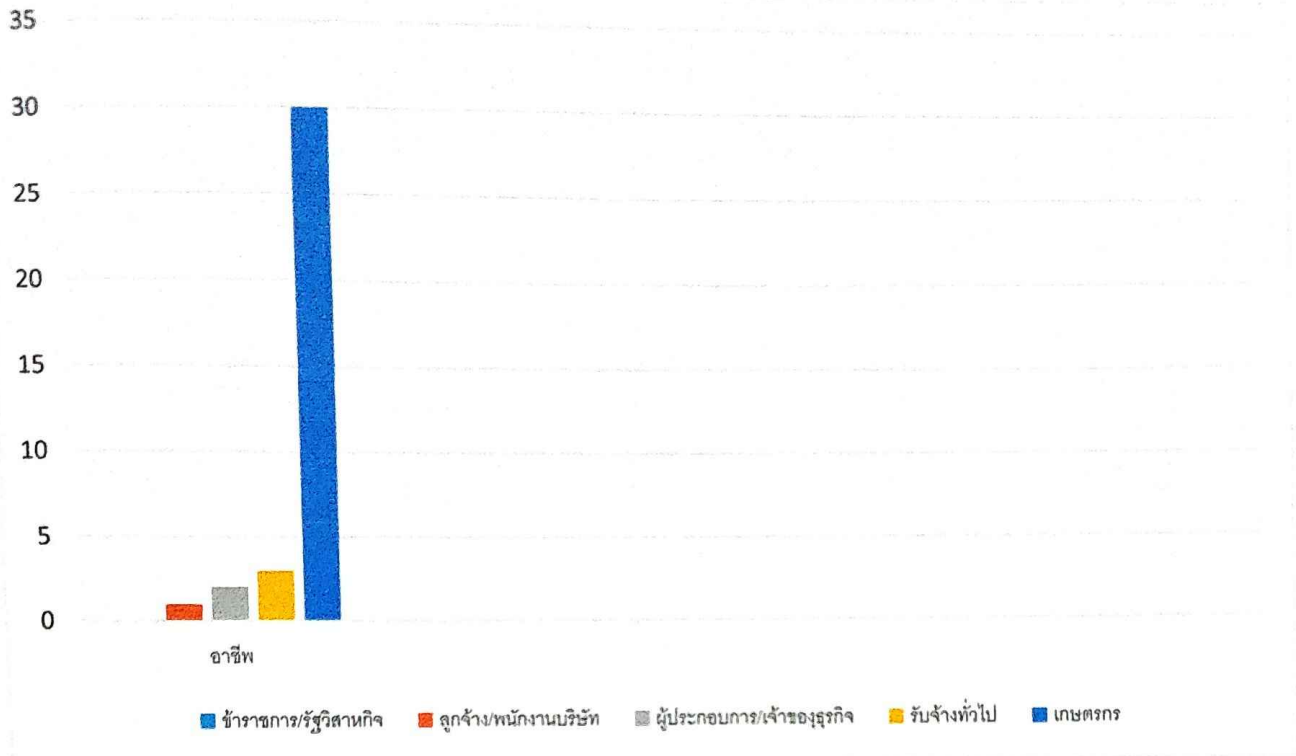
๒. อายุ



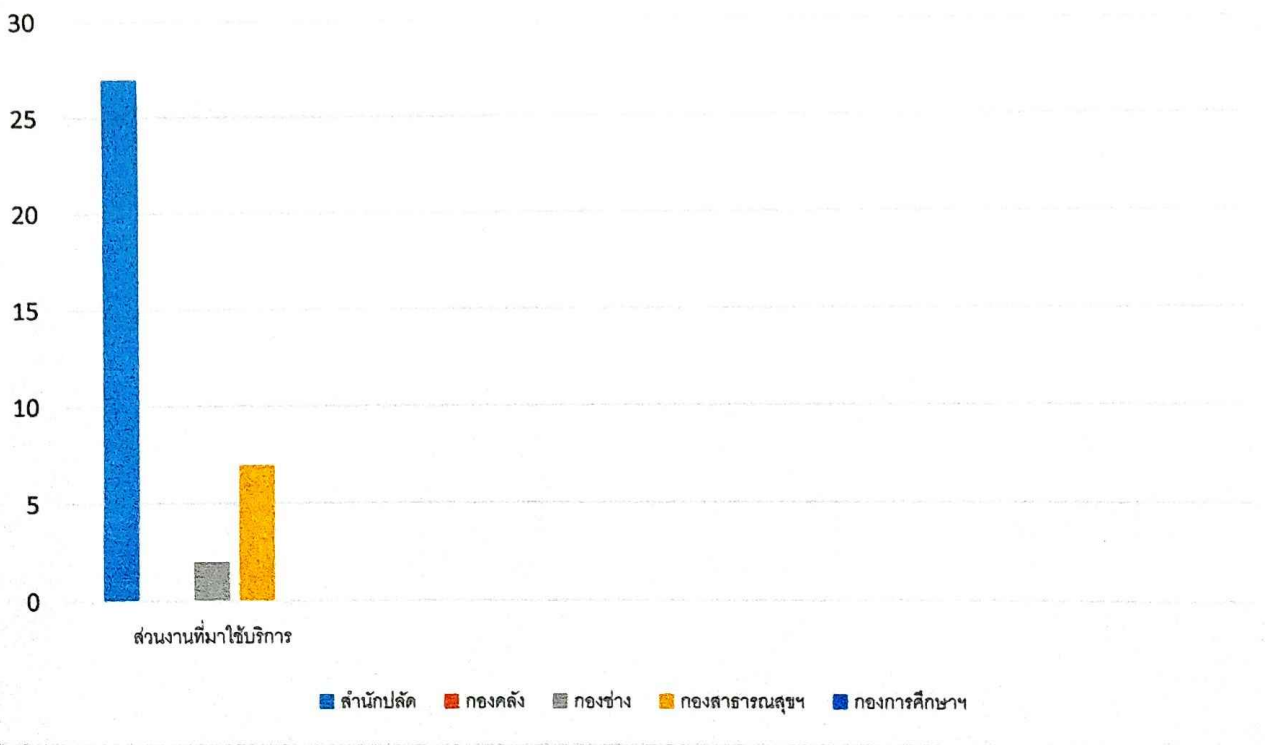
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด



๔. อาชีพของผู้มารับบริการ



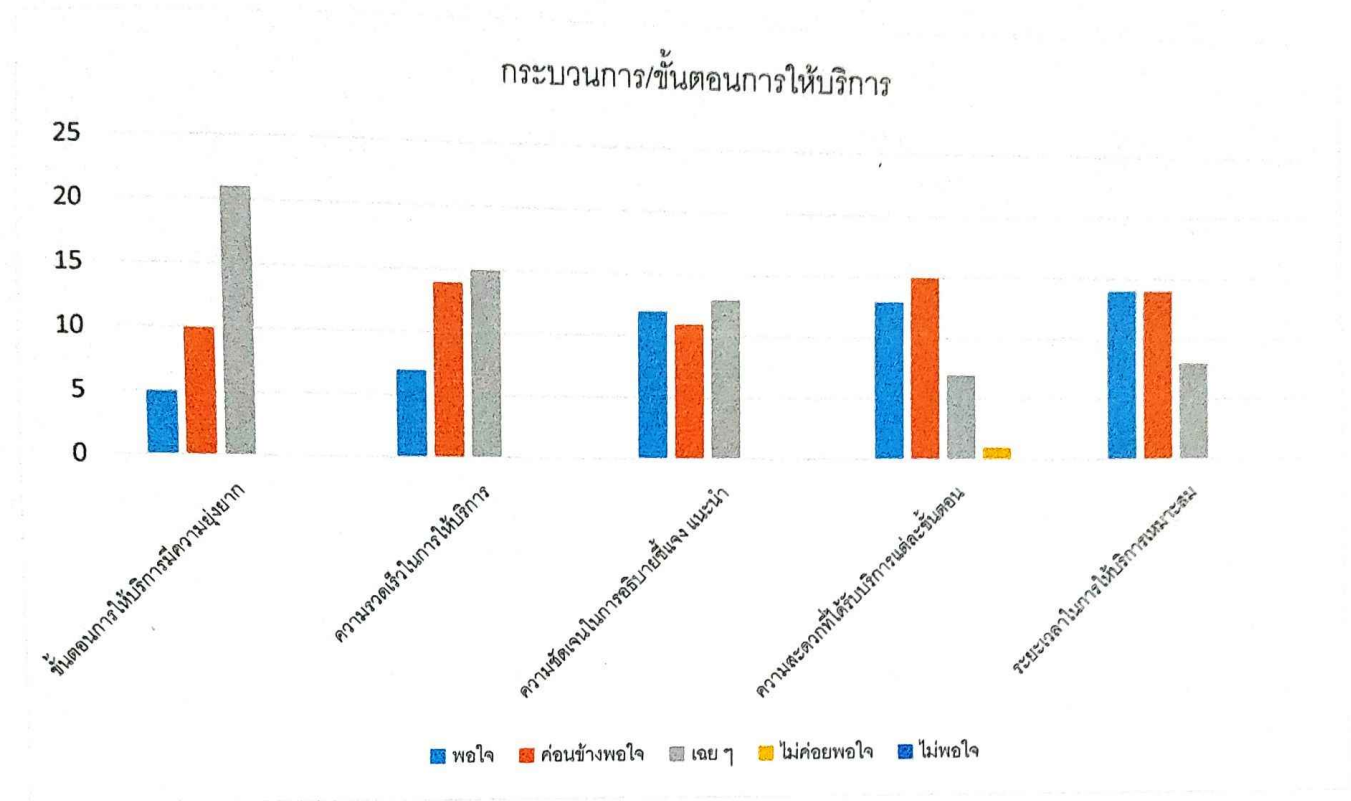
๕. การใช้บริการ



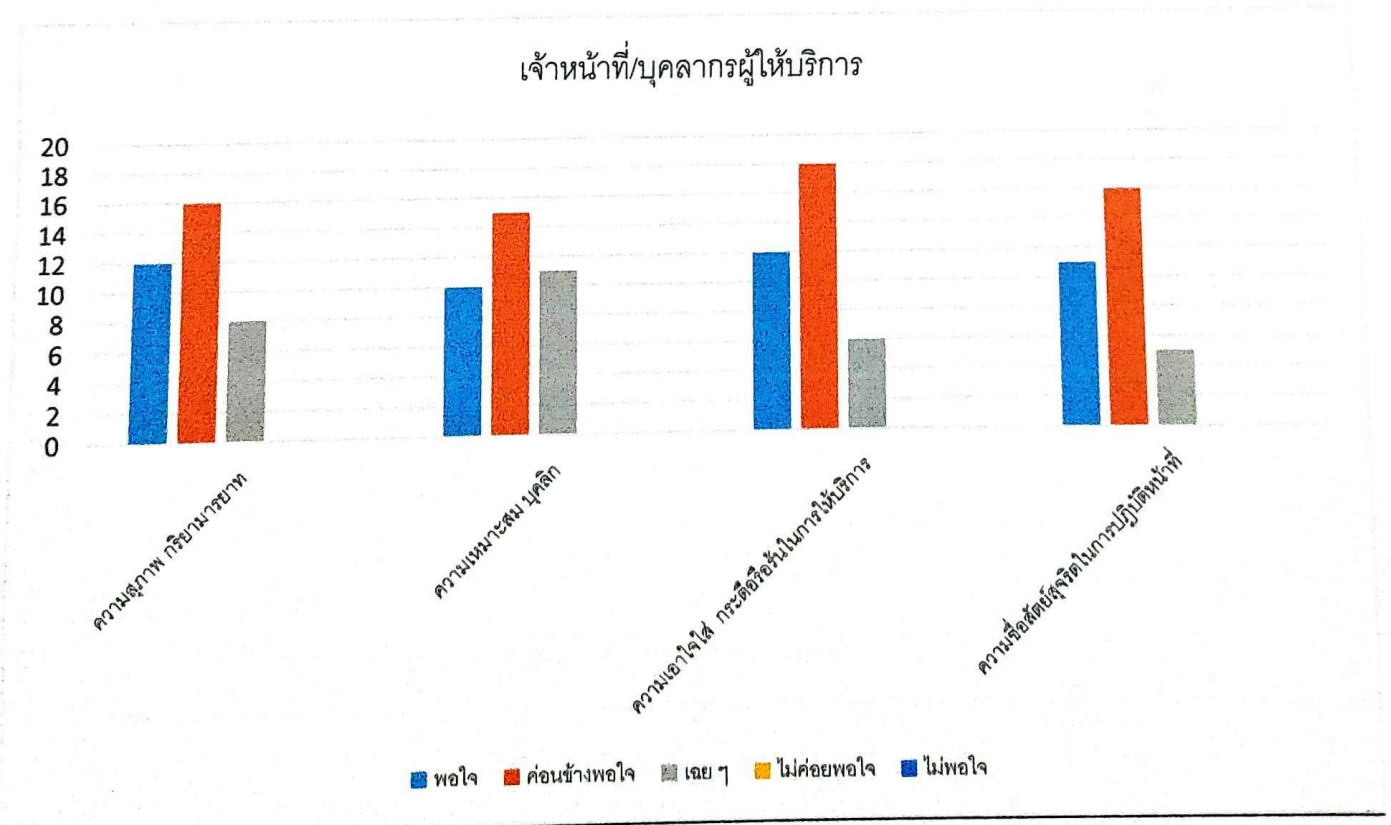
สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๖-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘ ส่วนใหญ่ประชาชนผู้มารับบริการ เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ และมาใช้บริการส่วนมากในส่วนของสำนักปลัด คิดเป็นร้อยละ ๗๕

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

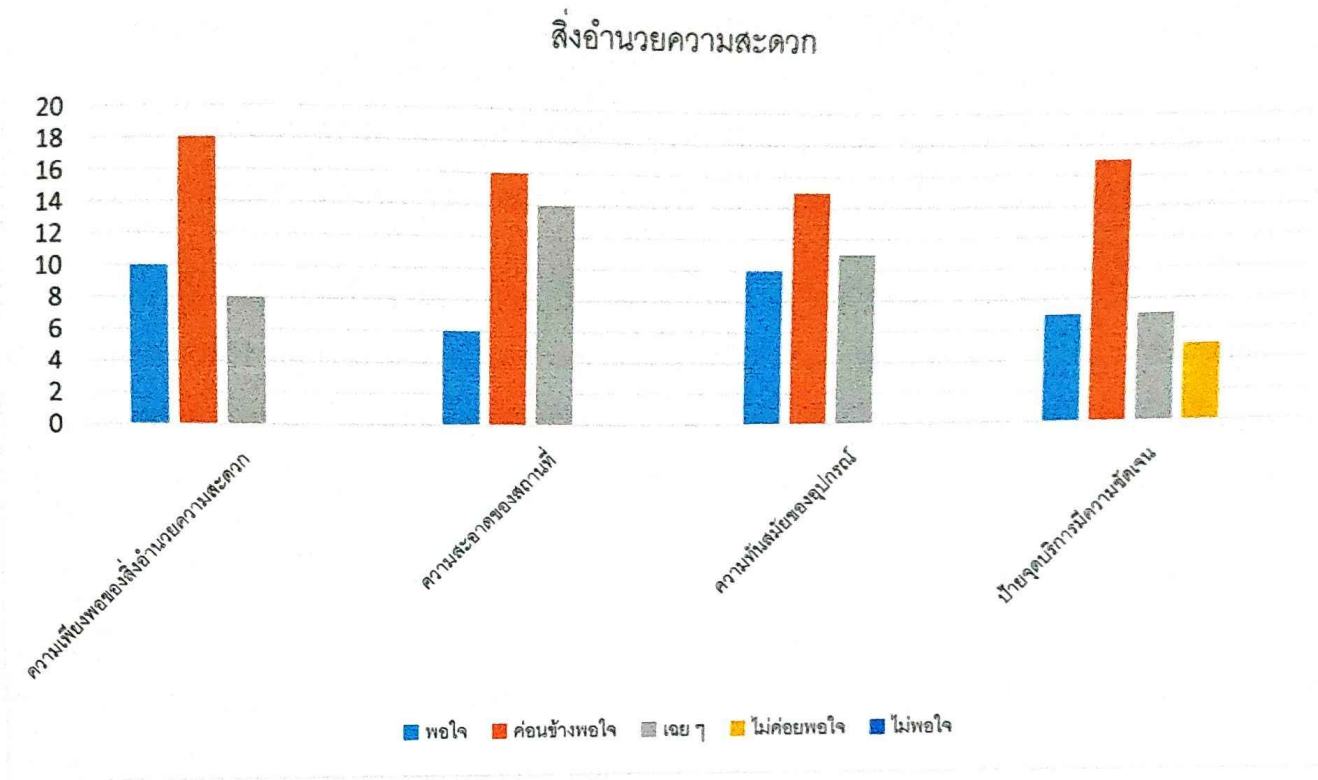
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



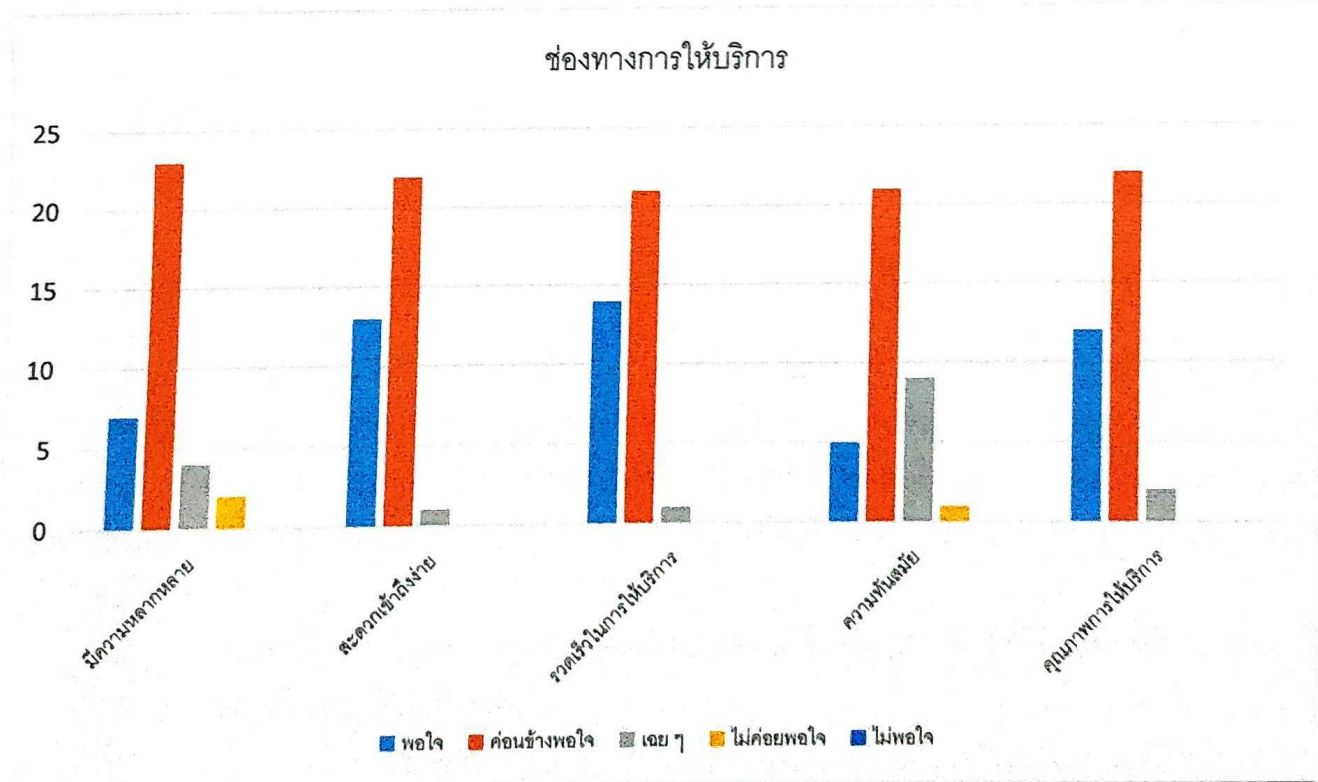
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ



๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



สรุป

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องการเรียงลำดับการให้บริการ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๗

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ การเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๒

๓. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม รองลงมาเป็นความพอใจในความทันสมัยของอุปกรณ์ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕

๔. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกเข้าถึงง่าย และมีความหลากหลายในช่องทางในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๔

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4-5 (ระดับพอใจ และค่อนข้างพอใจ)

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตรพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานช่องทางการให้บริการ ในส่วนของความหลากหลาย และความทันสมัยในการให้บริการ ยังขาดในส่วนของการลงทะเบียนในระบบออนไลน์ต่าง ๆ ดังนั้น จึงมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

๑. การลงทะเบียนเบิยยังซีพออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่ไม่สะดวกที่เดินทางมาด้วยตนเอง หรือผู้ที่อยู่ต่างจังหวัด
๒. การลงทะเบียนการต่อใบอนุญาตต่าง ๆ แบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่ไม่สะดวกที่เดินทางมาด้วยตนเอง หรือผู้ที่อยู่ต่างจังหวัด