



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร

ที่ นม ๙๙๐๐๑/-

วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ แบบสอบถามความพึงพอใจผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร สำนักปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้ทดสอบแบบสอบถามผู้เข้ารับบริการ จากเว็บไซต์และ QR Code ณ จุดให้บริการ มีเข้าตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๑ ราย สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวณัฐวรัญญา เกลมกลาง)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็น..... 



(นางสาวกฤษณา เจริญนอก)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต..... 


(นายกิตติศักดิ์ คงทวี)

ผู้อำนวยการช่างรักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร

ความเห็นนายก อบต..... 


(นายฉัตรธรรม หรัยกลาง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร

รายงานผลสรุป

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร

อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ทดสอบแบบสอบถามผู้เข้ารับบริการจากเว็บไซต์และ QR Code ณ จุดให้บริการ มีผู้เข้าตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๑ ราย

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ข้อมูลทั่วไป

ชาย หญิง

30

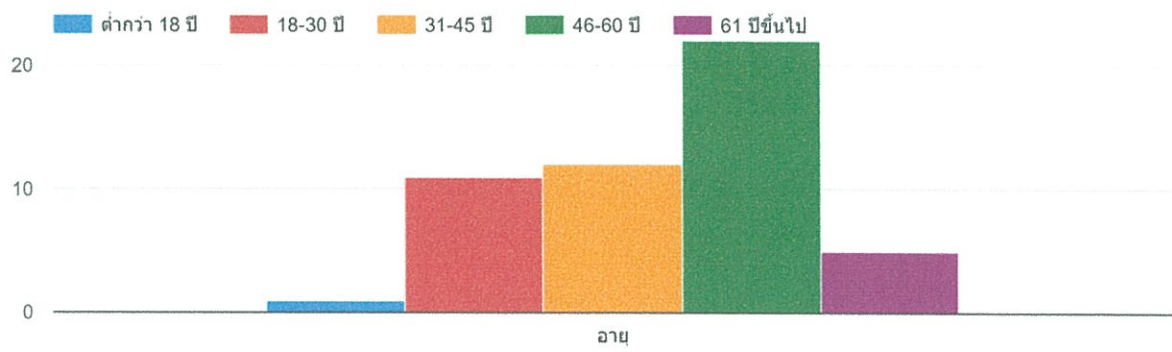
20

10

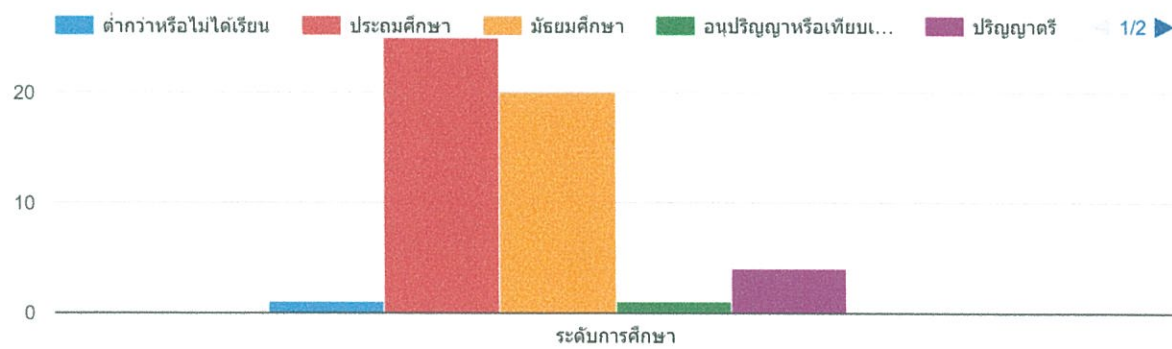
0

เพศ

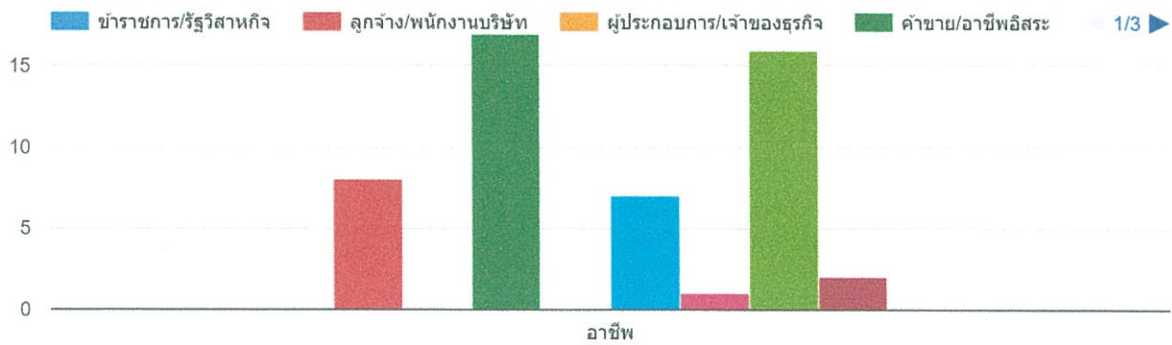
๒. อายุ



๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

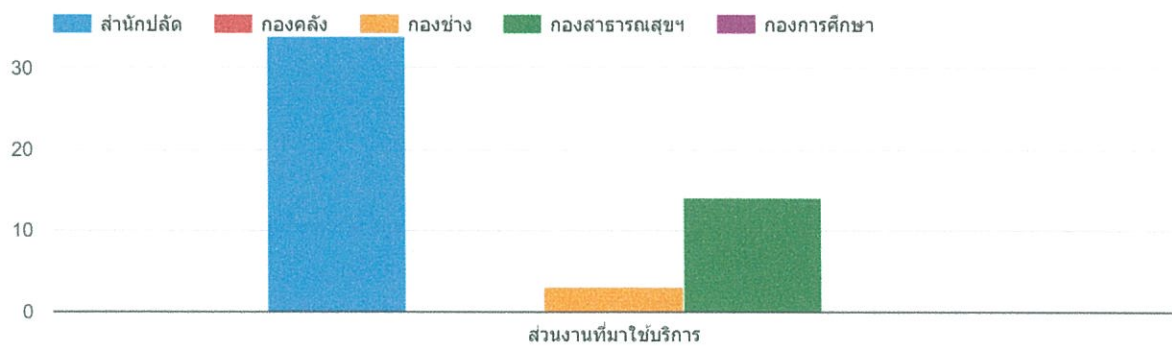


๔. อาชีพของผู้มารับบริการ



๕. การใช้บริการ

การใช้บริการ

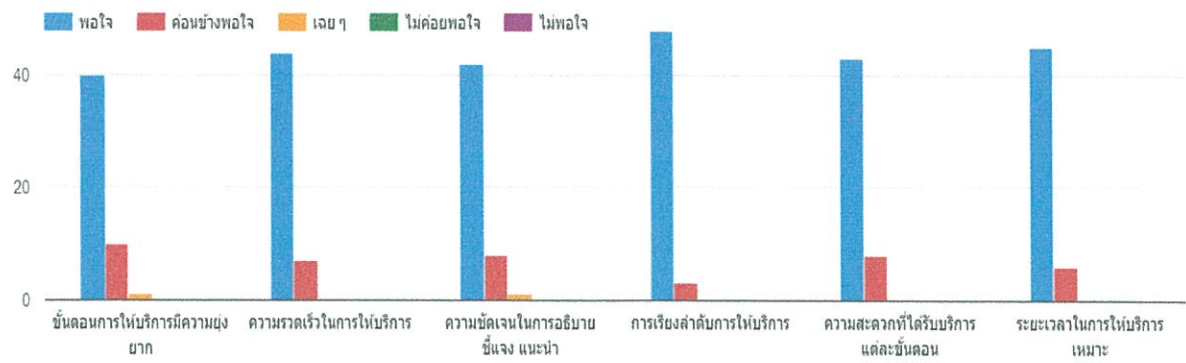


สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๑ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๖-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๑ ส่วนใหญ่ประชาชนผู้มารับบริการ เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ และมาใช้บริการส่วนมากในส่วนของสำนักปลัด คิดเป็นร้อยละ ๖๖

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

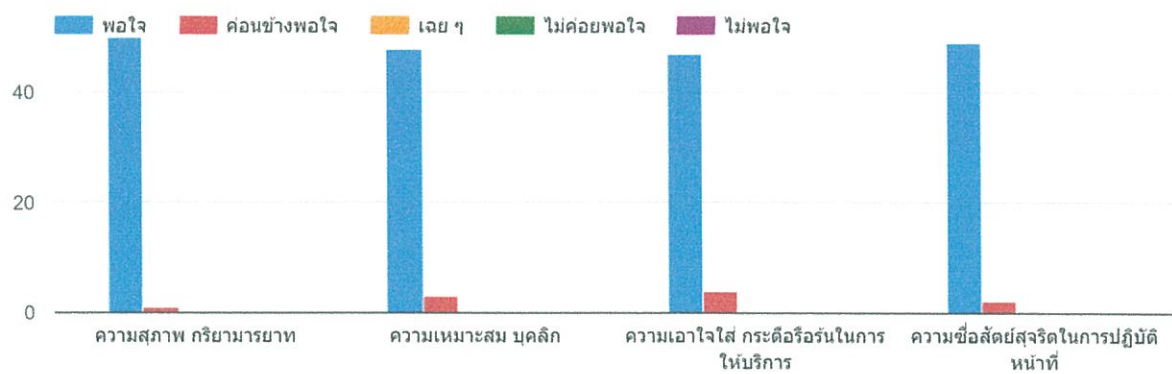
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



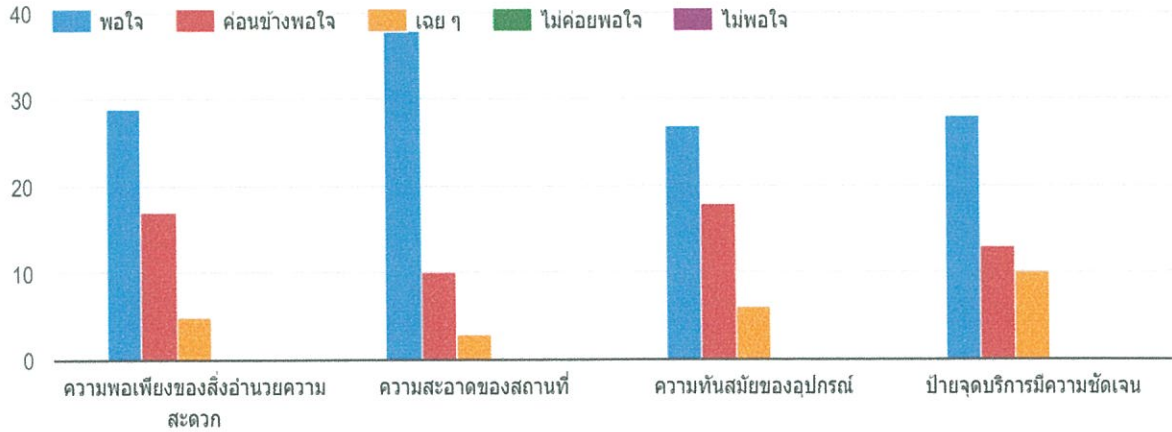
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ



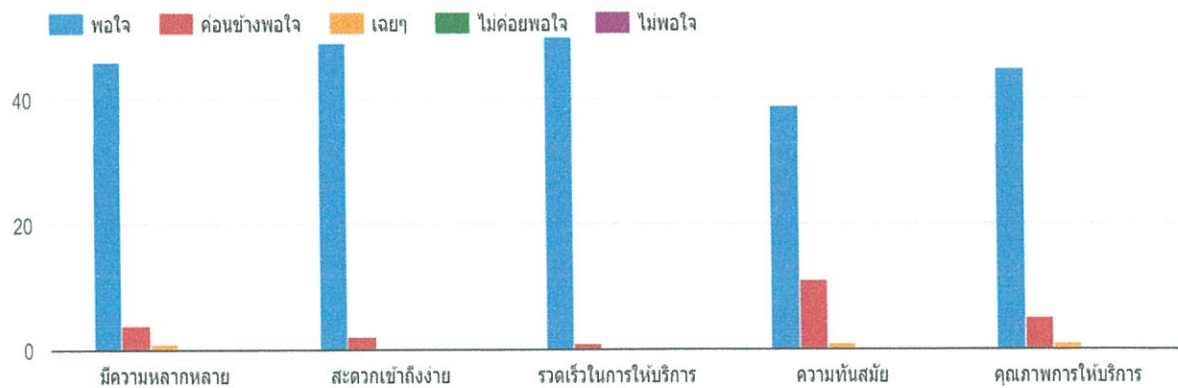
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านช่องทางการให้บริการ



สรุป

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องการเรียงลำดับการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๑

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เรียงตามลำดับดังนี้ ความสุภาพกริยามารยาท คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๓

๓. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความสะอาดของสถานที่ คิดเป็น ร้อยละ ๗๔.๕๐

๔. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4-5 (ระดับพอใจ และค่อนข้างพอใจ)

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตรพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานช่องทางการให้บริการ ในส่วนของความหลากหลาย และความทันสมัยในการให้บริการ ยังขาดในส่วนของการลงทะเบียนในระบบออนไลน์ต่าง ๆ ดังนั้น จึงมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

๑. การลงทะเบียนเบิยยังชีพออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่ไม่สะดวกที่เดินทางมาด้วยตนเอง หรือผู้ที่อยู่ต่างจังหวัด
๒. การลงทะเบียนการต่อใบอนุญาตต่าง ๆ แบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่ไม่สะดวกที่เดินทางมาด้วยตนเอง หรือผู้ที่อยู่ต่างจังหวัด