

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2564

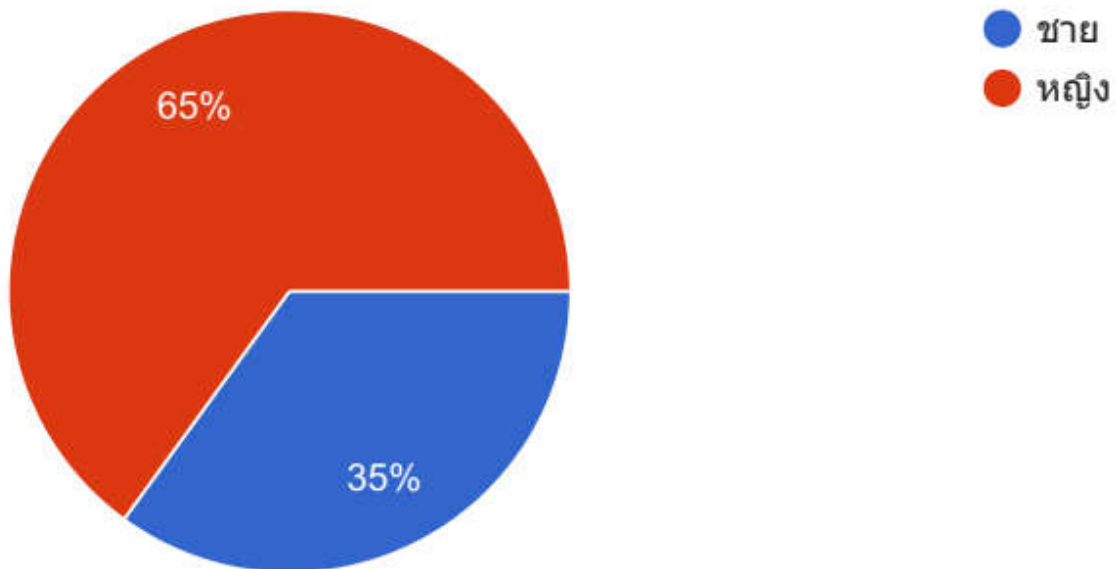
จัดทำโดย ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง

จากการสุ่มสำรวจการตอบแบบสอบถาม ของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ภายใน
ปีงบประมาณ 2564 (เดือนตุลาคม 2563 ถึงเดือนกันยายน 2564) จำนวน 60 คน

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

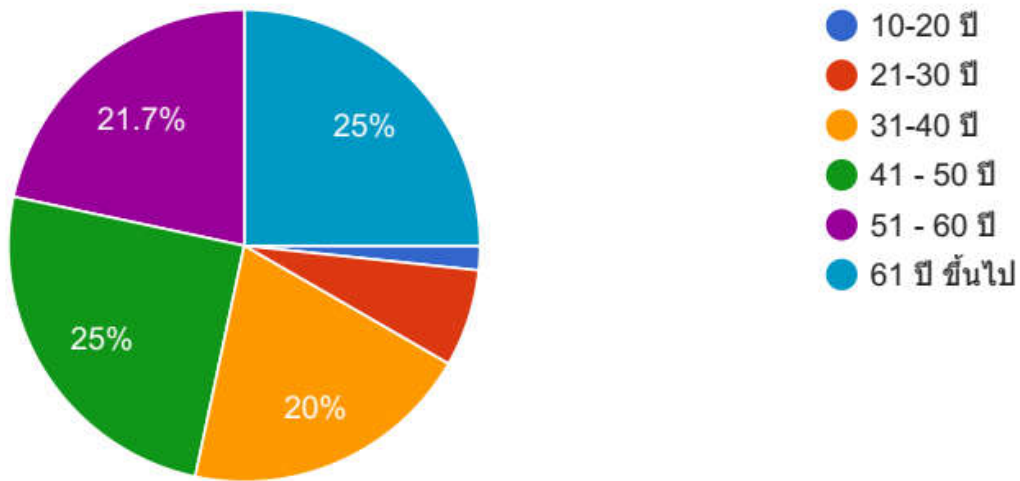
ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ทำแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1.เพศ



ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65

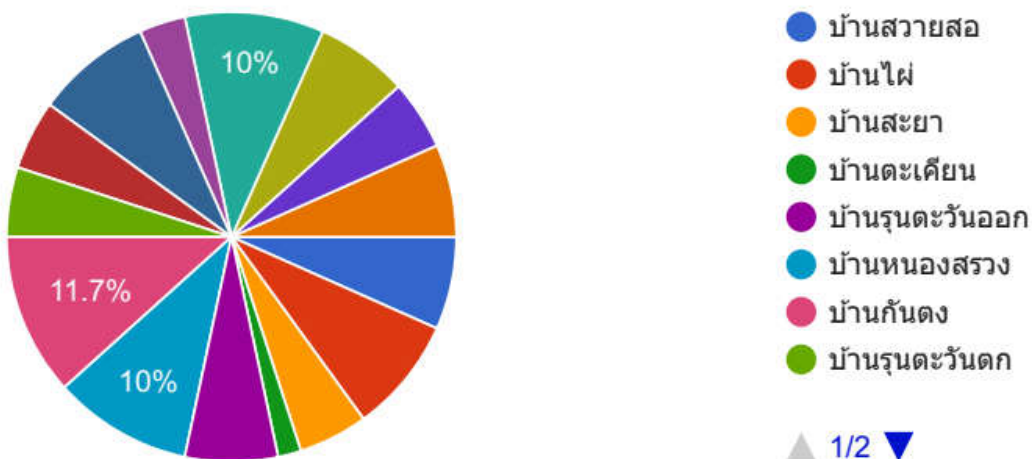
2. ช่วงอายุ (ปี)

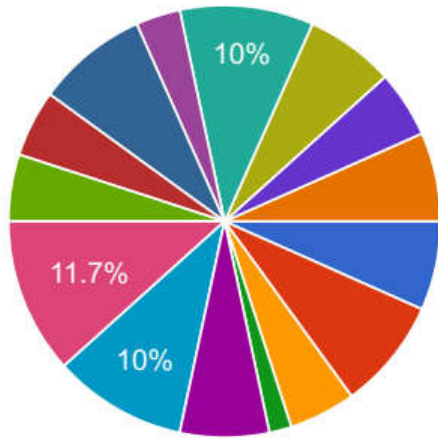


ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

10 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.7
21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.7
31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20
41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25
51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.7
61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25

3. ที่อยู่ปัจจุบัน (หมู่บ้าน)





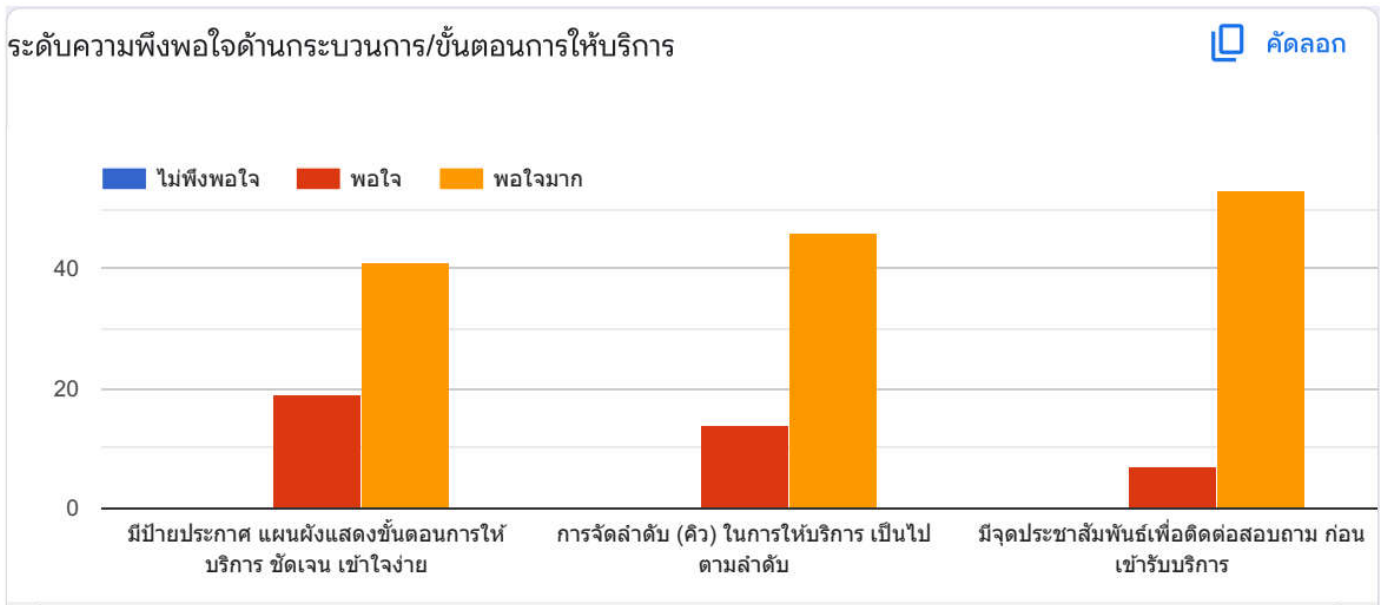
- บ้านหนองเพชร
- บ้านตะโกน้อย
- บ้านรวมโชค
- บ้านหนองมะค่า
- บ้านศรีอุดม
- บ้านสุขสวัสดิ์
- บ้านเข็ดชัย

ที่อยู่ (หมู่บ้าน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ ได้ดังนี้

บ้านสวายสอ	คิดเป็นร้อยละ	6.7
บ้านไผ่	คิดเป็นร้อยละ	8.3
บ้านสะยา	คิดเป็นร้อยละ	5
บ้านตะเคียน	คิดเป็นร้อยละ	1.7
บ้านรุนตะวันออก	คิดเป็นร้อยละ	6.7
บ้านหนองสรวง	คิดเป็นร้อยละ	10
บ้านกันตง	คิดเป็นร้อยละ	11.7
บ้านรุนตะวันตก	คิดเป็นร้อยละ	5
บ้านหนองเพชร	คิดเป็นร้อยละ	5
บ้านตะโกน้อย	คิดเป็นร้อยละ	8.3
บ้านรวมโชค	คิดเป็นร้อยละ	3.3
บ้านหนองมะค่า	คิดเป็นร้อยละ	10
บ้านศรีอุดม	คิดเป็นร้อยละ	6.7
บ้านสุขสวัสดิ์	คิดเป็นร้อยละ	5
บ้านเข็ดชัย	คิดเป็นร้อยละ	6.7

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจ

หัวข้อที่ 1 ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ



จากการสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จาก 3 หัวข้อย่อย ดังนี้

1. ป้าย แผนผัง แสดงขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

อยู่ในระดับ “พอใจ” คิดเป็นร้อยละ 31.67

อยู่ในระดับ “พอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 68.33

2. การจัดลำดับ (คิว) ในการให้บริการ เป็นไปตามลำดับ

อยู่ในระดับ “พอใจ” คิดเป็นร้อยละ 23.33

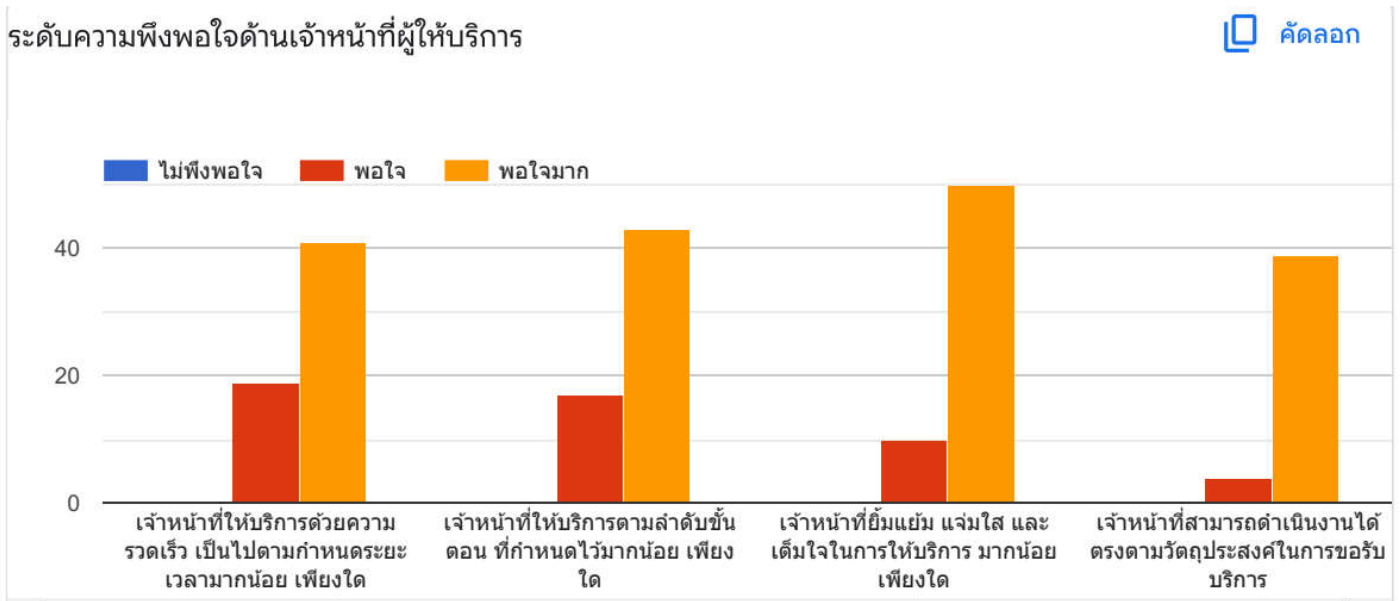
อยู่ในระดับ “พอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 76.67

3. มีจุดประชาสัมพันธ์เพื่อติดต่อสอบถามก่อนเข้ารับบริการ

อยู่ในระดับ “พอใจ” คิดเป็นร้อยละ 11.67

อยู่ในระดับ “พอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 88.33

หัวข้อที่ 2 ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



จากการสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จาก 4 หัวข้อ ย่อย ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตามกำหนดระยะเวลา

อยู่ในระดับ "พอใจ" คิดเป็นร้อยละ 31.67

อยู่ในระดับ "พอใจมาก" คิดเป็นร้อยละ 68.33

2. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับขั้นตอน

อยู่ในระดับ "พอใจ" คิดเป็นร้อยละ 28.33

อยู่ในระดับ "พอใจมาก" คิดเป็นร้อยละ 71.67

3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ

อยู่ในระดับ "พอใจ" คิดเป็นร้อยละ 16.67

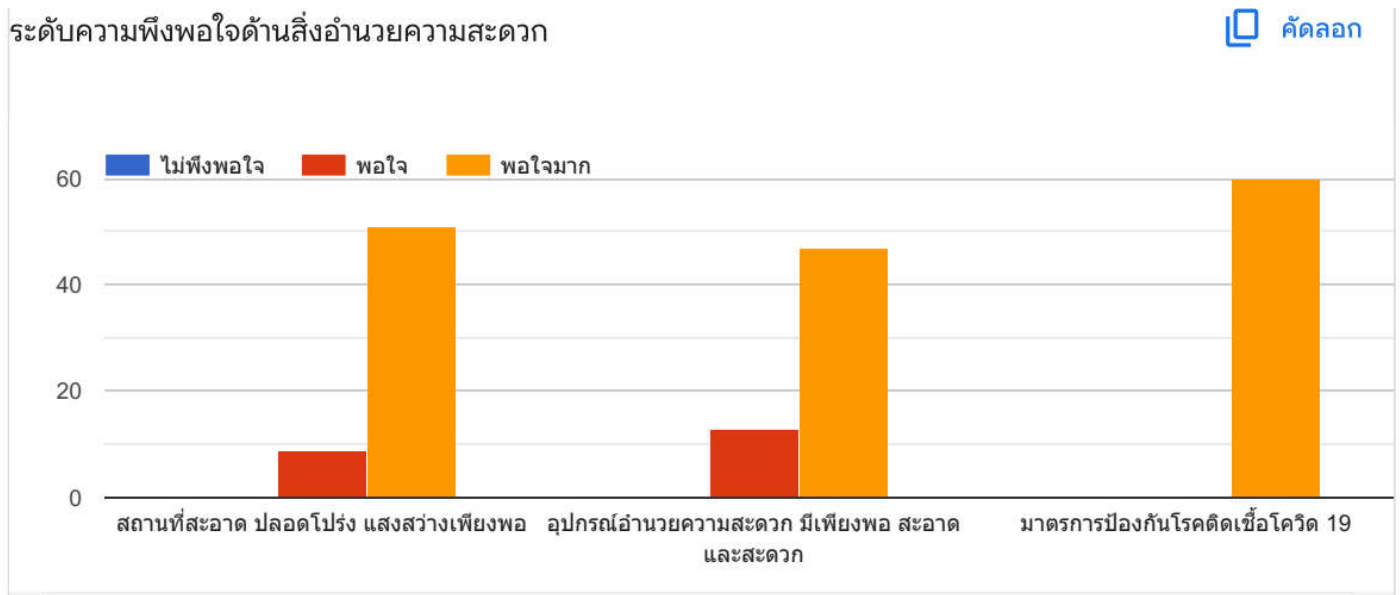
อยู่ในระดับ "พอใจมาก" คิดเป็นร้อยละ 83.33

4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

อยู่ในระดับ "พอใจ" คิดเป็นร้อยละ 35.00

อยู่ในระดับ "พอใจมาก" คิดเป็นร้อยละ 65.00

หัวข้อที่ 3 ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



จากการสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จาก 3 หัวข้อ ย่อย ดังนี้

1. สถานที่สะอาด ปลอดภัย แสงสว่างเพียงพอ
อยู่ในระดับ “พอใจ” คิดเป็นร้อยละ 15.00
อยู่ในระดับ “พอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 85.00
2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เพียงพอ สะอาดและสะดวก
อยู่ในระดับ “พอใจ” คิดเป็นร้อยละ 21.67
อยู่ในระดับ “พอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 78.33
3. มาตรการป้องกันโรคติดเชื้อโควิด 19
อยู่ในระดับ “พอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 100

บทสรุป

เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งต้องเว้นระยะห่างและนำเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาเชื่อมโยง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ไม่มีสมาร์ตโฟน หรือใช้งานไม่เป็น

ภาพรวมของการสำรวจ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 3 ด้าน

- 1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ระดับ “พอใจ” ร้อยละ 22.22 และ ระดับ “พอใจมาก” ร้อยละ 77.78
- 2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับ “พอใจ” ร้อยละ 27.92 และ ระดับ “พอใจมาก” ร้อยละ 72.08
- 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับ “พอใจ” ร้อยละ 22.22 และ ระดับ “พอใจมาก” ร้อยละ 77.78