

**ตารางรูปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2564**

ตามที่กลุ่มงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 -30 เมษายน 2564 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นจำนวน 220 คน

แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	78	35.45
หญิง	142	64.55
รวม	220	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 220 คน สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 64.55 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 35.45

ตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	3	1.36
21 - 40 ปี	95	43.18
41 - 60 ปี	107	48.64
60 ปีขึ้นไป	15	6.82
รวม	220	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 220 คน สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมี อายุ 41-60 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 48.64 รองลงมา ได้แก่ 21 - 40 ปีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 43.18 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.82 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.36
ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	75	34.09
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	98	44.55
ปริญญาตรี	44	20.00
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.36
รวม	220	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 220 คน สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 44.55 รองลงมาได้แก่ ประถมศึกษา จำนวน 75 คนคิดเป็นร้อยละ 34.09 ระดับปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ระดับ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ

อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	122	55.45
ผู้ประกอบการ	38	17.27
ประชาชนผู้รับบริการ	52	23.64
องค์กรชุมชนเครือข่ายองค์กรชุมชน	3	1.36
อื่นๆ	5	2.27
รวม	220	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 221คน อาชีพส่วนใหญ่ ได้แก่ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 55.45 ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 2.27 ผู้ประกอบการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.27 อื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.27 และองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.36 ตามลำดับ

แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในหัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ 1 แสดงผลการคำนวณหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจใน ด้านขั้นตอนการให้บริการวิเคราะห์ข้อมูลของภาพรวมของความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยให้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 5 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 4 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมาก
- คะแนนเฉลี่ย 3 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 2 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 1 แสดงผลการคำนวณหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1	รวม	ค่าเฉลี่ย	อยู่ระดับ
1.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	39	129	50	2	0	220	3.92	มาก
2.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน)	50	121	47	2	0	220	3.99	มาก
3.การบริการด้วยความรวดเร็ว	43	130	47	2	0	220	3.99	มาก
4.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	36	130	54	0	0	220	3.92	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าความพึงพอใจในด้านการรับรู้ความสำคัญและประโยชน์ที่ได้รับจากการร่วมกิจกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 สำหรับการพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.92 – 3.99 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

- ลำดับที่ 1 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน)
- ลำดับที่ 2 การบริการด้วยความรวดเร็ว
- ลำดับที่ 3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
- ลำดับที่ 4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 2 แสดงผลการคำนวณหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1	รวม	ค่าเฉลี่ย	อยู่ระดับ
1.ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	48	96	74	2	0	220	3.86	มาก
2. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	49	98	71	2	0	220	3.88	มาก
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	53	88	77	2	0	220	3.87	มาก
4.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,	62	80	77	1	0	220	3.92	มาก
5. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	57	86	76	1	0	220	3.90	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 สำหรับการพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.86 – 3.92 ซึ่งถ้าดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

- ลำดับที่ 1 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน
- ลำดับที่ 2 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- ลำดับที่ 3 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
- ลำดับที่ 4 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น
- ลำดับที่ 5 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

ตารางที่ 3 แสดงผลการกำหนดค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านชี้ก่อนการให้บริการ	5	4	3	2	1	รวม	ค่าเฉลี่ย	อยู่ระดับ
1.ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์รับออกจุกบริการ	9	68	102	37	4	220	3.19	มาก
2.จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	13	64	101	38	4	220	3.20	มาก
3.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	8	55	111	42	4	220	3.10	มาก
4.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	18	66	94	40	2	220	3.26	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าคะแนน เฉลี่ยเท่ากับ 3.19 สำหรับการพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏ ว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.10-3.26 ซึ่งสามารถเรียงลำดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

- ลำดับที่ 1 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ
- ลำดับที่ 2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
- ลำดับที่ 3 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์รับออกจุกบริการ
- ลำดับที่ 4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์