

ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ
สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	59	48.36	
● หญิง	63	51.64	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
● 21 - 40 ปี	47	38.52	
● 41 - 60 ปี	40	32.79	
● 60 ปีขึ้นไป	15	12.30	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	56	45.90	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62	50.82	
● ปริญญาตรี	4	3.28	
● สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	64	52.46	
● ผู้ประกอบการ	0	0.00	
● ประชาชนผู้รับบริการ	56	45.90	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
● อื่นๆ โปรตระบุ นักเรียน	2	1.64	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.46

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{x}	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	53	40	26	3	0	4.173	83.44
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	60	35	20	7	0	4.21	84.26
รวม						8.39	83.85
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	55	40	20	7	0	4.17	83.44
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	50	50	15	7	0	4.17	83.44
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	53	45	14	10	0	4.16	83.11
รวม						12.50	83.33
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	61	45	11	5	0	4.33	86.56
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	64	40	15	3	0	4.35	87.05
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	60	40	10	12	0	4.21	84.26
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	80	20	20	2	0	4.46	89.18
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	75	50	3	0	0	4.79	95.74
รวม						22.14	88.56
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	59	40	23	0	0	4.30	85.9
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	55	45	10	12	0	4.17	83.44
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	57	40	10	12	3	4.11	82.3
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	70	20	12	10	10	4.07	81.31
รวม						16.65	84.59
5. ท่านมีความพึงพอใจพอต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	70	20	22	10	0	4.23	84.59

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ เทศบาลตำบลบ้านยาง
อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	83.85
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	83.33
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	88.56
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	83.24
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	84.75

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านยาง
ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ประจำปี 2563 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.75

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นางกิตติญาณกานต์ ดวงภักดีรัมย์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางอังศณา จันททรัพย์)

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวสิริยุพา โพธิ์มฮาด)

ผู้ช่วยนักจัดการงานทั่วไป