

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ อบต.หนองพลวง
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลวง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๒๖	๕๗.๗๘	
● หญิง	๑๙	๔๒.๒๒	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๑	๒๔.๔๔	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๒๒.๒๒	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๙	๔๒.๒๒	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๑๑.๑๑	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๑๓	๒๘.๘๙	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๐	๔๔.๔๔	
● ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญา	๗	๑๕.๕๖	
● ปริญญาตรี	๓	๖.๖๗	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔.๔๔	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร	๒๐	๔๔.๔๔	
● ผู้ประกอบการ	๕	๑๑.๑๑	
● ประชาชนผู้รับบริการ	๑๕	๓๓.๓๓	
● เครือข่ายองค์กรชุมชน	๓	๖.๖๗	
● อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน	๒	๔.๔๔	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๘ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๔ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๔

แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①	
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๑.๑ ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและถูกต้อง	๓๕	๕	๓	๒		๙๒.๔๔
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๗	๒	๓	๓		๙๒.๔๔
๑.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓๕	๕	๓	๒		๙๒.๔๔
๑.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๓๕	๔	๔	๒		๙๒.๐๐
๑.๕ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	๓๔	๓	๕	๓		๙๐.๒๒
๑.๖ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๕	๓	๔	๓		๙๑.๑๑
รวม						๙๑.๗๘
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	๓๖	๓	๓	๓		๙๒.๐๐
๒.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็วและเหมาะสม	๓๔	๔	๓	๔		๙๐.๒๒
๒.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน	๓๗	๓	๒	๓		๙๒.๘๙
๒.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๓๗	๓	๔	๒		๙๒.๘๙
๒.๕ มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	๓๙	๒	๒	๒		๙๔.๖๗
รวม						๙๒.๕๓
๓. ด้านอำนวยความสะดวก						
๓.๑ มีที่ตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนเข้าไปใช้บริการได้ง่ายสะดวก	๓๔	๔	๔	๓		๙๐.๖๗
๓.๒ มีป้ายบอกทางและสถานที่ตั้งอย่างชัดเจน	๓๕	๕	๓	๑		๙๒.๘๙
๓.๓ มีข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๗ และมาตรา ๙ ครบถ้วน	๓๓	๕	๔	๓		๙๐.๒๒
๓.๔ มีสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๓๔	๓	๔	๔		๘๙.๗๘
๓.๕ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	๓๖	๓	๓	๓		๙๒.๐๐
๓.๖ มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการที่หลากหลาย เช่น ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร/ทางอินเทอร์เน็ต/ทางโทรศัพท์/โทรสาร	๓๘	๔	๓			๙๕.๕๖
รวม						๙๑.๘๕
๔. ด้านคุณภาพ						
๔.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๓๘	๔	๒	๑		๙๕.๑๑
๔.๒ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีความคุ้มค่า	๓๗	๔	๒	๒		๙๓.๗๘
๔.๓ ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบันและทันสมัยอยู่เสมอ	๓๔	๔	๔	๓		๙๐.๖๗
รวม						๙๓.๑๙

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่** ใน ๖ ลำดับ ประกอบด้วย ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๔ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๔ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๒ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ใน ๕ ลำดับ ประกอบด้วย มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๗ ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๙ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๙ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ และระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็วและเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๒ ตามลำดับ

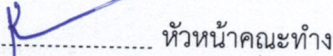
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านอำนวยความสะดวก ใน ๖ ลำดับ ประกอบด้วย มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการที่หลากหลาย เช่น ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร/ทางอินเทอร์เน็ต/ทางโทรศัพท์/โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๖ มีป้ายบอกทางและสถานที่ตั้งอย่างชัดเจนคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๙ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ มีที่ตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนเข้าไปใช้บริการได้ง่ายสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๗ มีข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๗ และมาตรา ๙ ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๒ และมีสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๘ ตามลำดับ

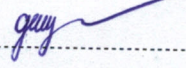
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านคุณภาพ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๑ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีความคุ้มค่า คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๖ และข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบัน และทันสมัยอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๘ ตามลำดับ

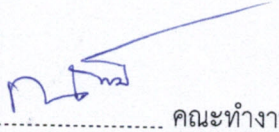
ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.หนองพลวง
อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

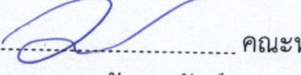
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๑.๗๘
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๙๒.๕๓
๓. ด้านอำนวยความสะดวก	๙๑.๘๕
๔. ด้านคุณภาพ	๙๓.๑๙
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๒๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ อบต.หนองพลวง ทั้ง ๔ ด้านของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลวง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพ ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

ลงชื่อ.......... หัวหน้าคณะทำงาน
(นายภาณุพันธ์ บุตรโคตร)
หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ.......... คณะทำงาน
(นางสาวกรรณิกา คำโคตรสูง)
นักทรัพยากรบุคคล

ลงชื่อ.......... คณะทำงาน
(นายณัฐวุฒิ ลุนสมบัติ)
เจ้าพนักงานธุรการ

ลงชื่อ.......... คณะทำงาน
(นางอำไพพรรณ จันทรรักษ์)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ