แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก
อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของสำนักงานปลัด ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใของผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

<u>ตารางที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘	๓๖
หญิง	๓๒	๖๔
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๘	๕๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๖	๓๒
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๓	๖
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ		
ประชาชนทั่วไป	๔๖	๙๒
ชุมชน	๒	๔
องค์กรเอกชน	๐	๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๔
หน่วยงานภาคเอกชน	๐	๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ		
จัดฝึกอบรม	๐	๐
จัดประชุม/สัมมนา	๐	๐
เข้าศึกษาดูงาน	๐	๐
อื่นๆ ระบุ -ขอข้อมูลต่างๆ, ติดต่องานทั่วไป	๕๐	๑๐๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ***ผู้ตอบแบบสอบถาม*** ส่วนมากเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๖ ***ข้อมูลด้านอายุ*** ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๖ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ***ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม*** เป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๙๒ ในนามชุมชน และหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ ๔ ***ด้านการเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงาน*** ประชาชนเข้าใช้ในเรื่องการติดต่อขอข้อมูล และติดต่องานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

<u>ตารางที่ ๒</u> ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	พอใจมาก	จำนวน	ค่อนข้างพอใจ	จำนวน	ไม่ค่อยพอใจ	จำนวน	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้	๑๒	**๒๔**	๓๘	**๗๖**	๐	**๐**	๐	**๐**
บริการ								
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๑๐	**๒๐**	๓๘	**๗๖**	๒	**๔**	๐	**๐**
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๙	**๑๘**	๔๐	**๘๐**	๑	**๒**	๐	**๐**
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๒๐	**๔๐**	๓๐	**๖๐**	๐	**๐**	๐	**๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๔๒	**๘๔**	๘	**๑๖**	๐	**๐**	๐	**๐**
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔๐	**๘๐**	๑๐	**๒๐**	๐	**๐**	๐	**๐**
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๒๐	**๔๐**	๒๘	**๕๖**	๒	**๔**	๐	**๐**
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๒๘	**๕๖**	๒๑	**๔๒**	๑	**๒**	๐	**๐**
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๓๘	**๗๖**	๑๒	**๒๔**	๐	**๐**	๐	**๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมา รับบริการ	๔๘	**๙๖**	๒	**๔**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๔๕	**๙๐**	๕	**๑๐**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔๐	**๘๐**	๘	**๑๖**	๒	**๔**	๐	**๐**
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน	๓๒	**๖๔**	๑๒	**๒๔**	๖	**๑๒**	๐	**๐**
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๔๘	**๙๖**	๒	**๔**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับ ผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น	๔๖	**๙๒**	๔	**๘**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔๕	**๙๐**	๔	**๘**	๑	**๒**	๐	**๐**
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๔๐	**๘๐**	๘	**๑๖**	๒	**๔**	๐	**๐**
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๓๘	**๗๖**	๑๐	**๒๐**	๒	**๔**	๐	**๐**

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่า ***ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ*** ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องของ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา สูงสุด อยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐ รองลงมาเป็นเรื่อง มีความชัดจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๖ ***ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ*** ประชาชนให้ระดับความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในเกณฑ์ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔ รองลงมาคือเรื่อง การแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ***ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก*** ประชาชนให้ระดับความพึงพอใจสูงสุด ๒ เรื่อง คือ เรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่โดยรวม อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ รองลงมาคือ เรื่องความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ ***ด้านคุณภาพการให้บริการ*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุดเรื่องได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมา คือเรื่องได้รับการบริการที่คุ้มค่าอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐

<u>ตอนที่ ๓</u> ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	เชื่อมั่นมาก	จำนวน	ค่อนข้างเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่เชื่อมั่น
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ								
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	๓๘	**๗๖**	๑๐	**๐**	๒	**๔**	๐	**๐**
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๒๘	**๕๖**	๒๐	**๐**	๒	**๔**	๐	**๐**
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๒๒	**๔๔**	๒๗	**๐.๐๑**	๑	**๒**	๐	**๐**
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ								
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็น	๓๐	**๖๐**	๒๐	**๐**	๐	**๐**	๐	**๐**
อย่างดี								
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๔๕	**๙๐**	๔	**๐**	๑	**๒**	๐	**๐**
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๓๒	**๖๔**	๑๘	**๐**	๐	**๐**	๐	**๐**
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ								
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๒๕	**๕๐**	๒๕	**๐.๐๑**	๐	**๐**	๐	**๐**
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๔๘	**๙๖**	๒	**๐**	๐	**๐**	๐	**๐**

จากตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนได้ให้ระดับความพึงพอใจ ***ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ*** สูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖ รองลงมา คือ เรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ***ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมา คือเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๔ ***ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสุงสุด เรื่อง สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ รองลงมา คือเรื่อง หน่วยงานมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐

พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	
๑๒	๓๘	๐	๐	๕๐
๑๐	๓๘	๒	๐	๕๐
๙	๔๐	๑	๐	๕๐
๒๐	๓๐	๐	๐	๕๐
๔๒	๘	๐	๐	๕๐
๔๐	๑๐	๐	๐	๕๐
๒๐	๒๘	๒	๐	๕๐
๒๘	๒๑	๑	๐	๕๐
๓๘	๑๒	๐	๐	๕๐
๔๘	๒	๐	๐	๕๐
๔๕	๕	๐	๐	๕๐
๔๐	๘	๒	๐	๕๐
๓๒	๑๒	๖	๐	๕๐
๔๘	๒	๐	๐	๕๐
๔๖	๔	๐	๐	๕๐
๔๕	๔	๑	๐	๕๐
๔๐	๘	๒	๐	๕๐
๓๘	๑๐	๒	๐	๕๐

ระดับความเชื่อมั่น				
เชื่อมั่นมาก	ค่อนข้างเชื่อมั่น	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น	
๓๘	๑๐	๒	๐	๕๐
๒๘	๒๐	๒	๐	๕๐
๒๒	๒๗	๑	๐	๕๐
๓๐	๒๐	๐	๐	๕๐
๔๕	๔	๑	๐	๕๐
๓๒	๑๘	๐	๐	๕๐
๒๕	๒๕	๐	๐	๕๐
๔๘	๒	๐	๐	๕๐