

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕)
องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕) ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ มีรายละเอียด ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไปและผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มหรือแจกแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ แล้วเก็บรวบรวมเพื่อสรุปผล

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจฯ (จำนวน ๑๐๐ คน)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๔๓	๔๓
- หญิง	๕๗	๕๗
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๒. อายุระหว่าง		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๑	๒๑
- ๒๐-๔๐ ปี	๓๒	๓๒
- ๔๑-๖๐ ปี	๓๙	๓๙
- ๖๐ ปี ขึ้นไป	๘	๘
รวม	๑๐๐	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓ ระดับการศึกษาสูงสุด		
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๔๑	๔๑
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๗	๒๗
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๖	๒๖
- ปริญญาตรีขึ้นไป	๖	๖
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๒
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๗	๗
- นักเรียน /นักศึกษา	๓๑	๓๑
- รับจ้างทั่วไป	๑๒	๑๒
- อื่น ๆ	๔๘	๔๘
รวม	๑๐๐	๑๐๐

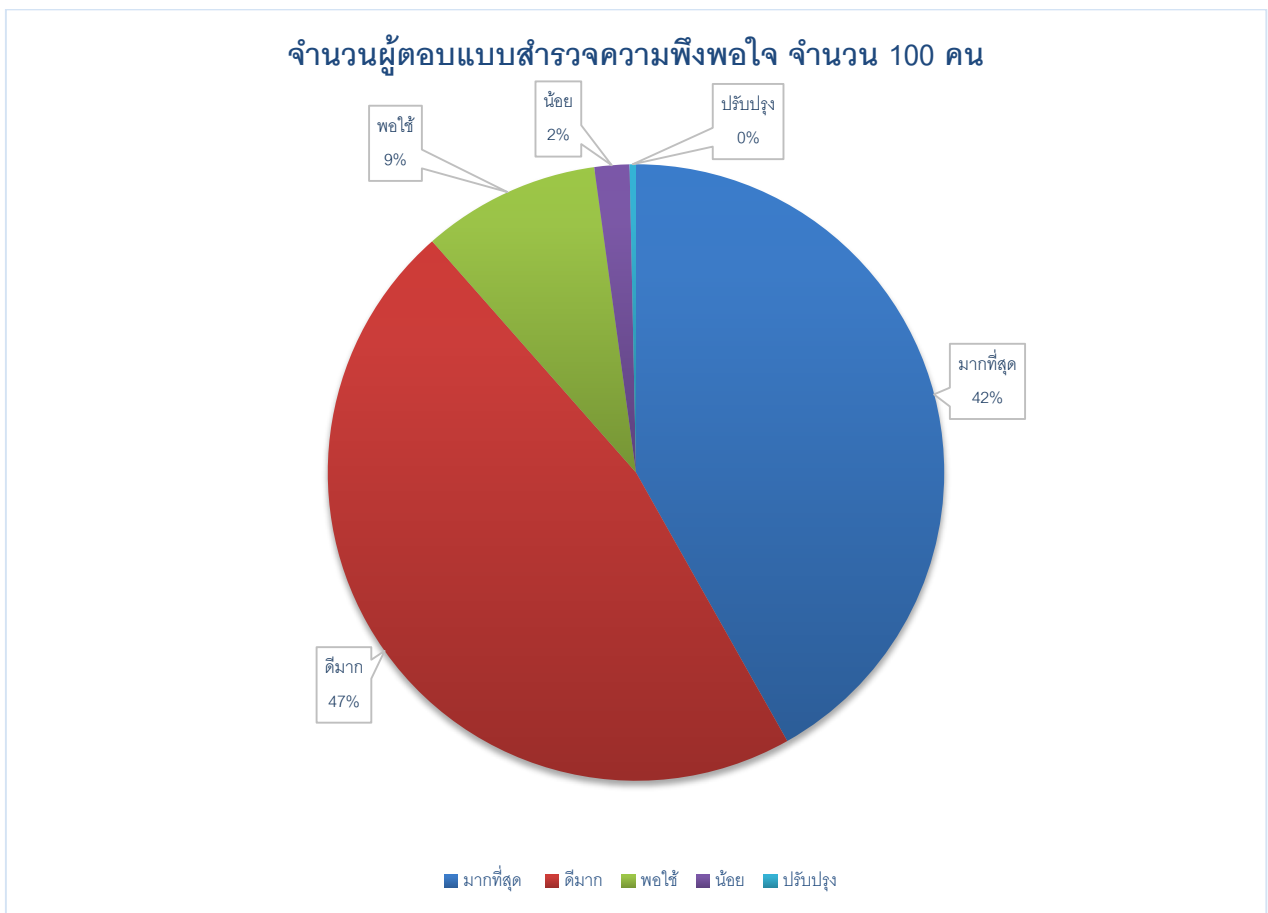
ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่า ร้อยละ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	ดี มาก (๔)	พอ ใช้ (๓)	น้อย (๒)	ปรับปรุง (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๓๑	๖๒	๗	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๗	๕๒	๙	๒	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๒	๕๙	๑๔	๓	๒
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๖๓	๓๔	๓	-	-
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๕๖	๓๙	๒	๓	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔๒	๓๔	๒๑	๓	-
รวม	๒๕๑	๒๘๐	๕๖	๑๑	๒
ร้อยละ	๔๑.๘๓	๔๖.๖๖	๙.๓๓	๑.๘๓	๐.๓๓

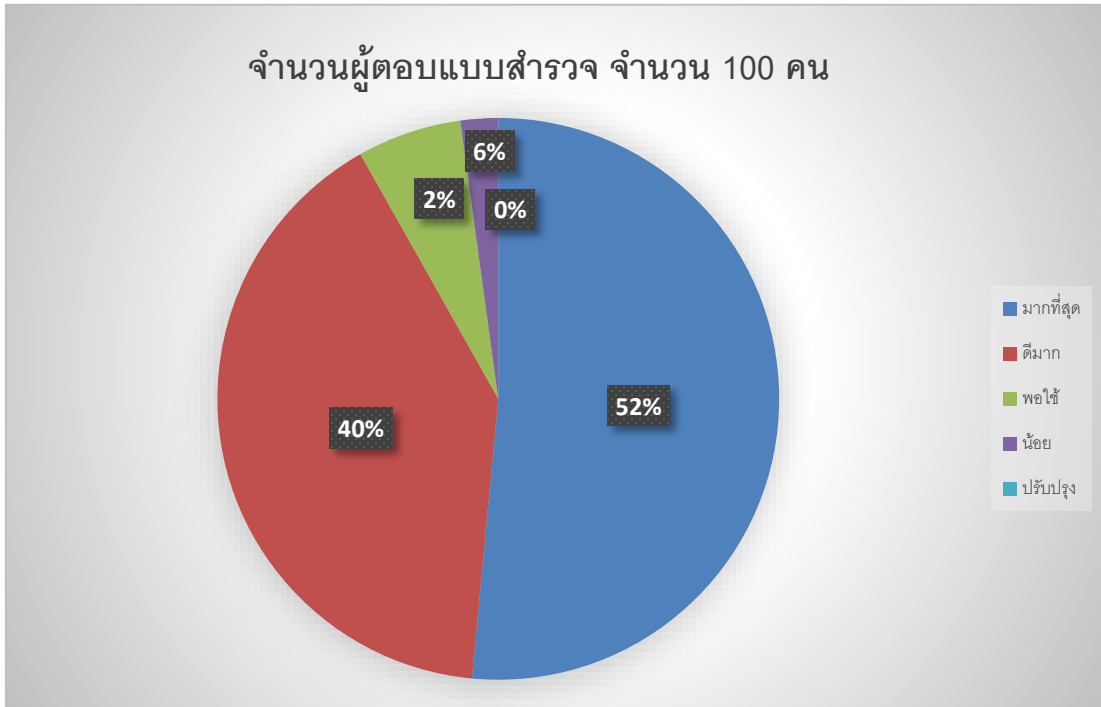
ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	ดี มาก (๔)	พอ ใช้ (๓)	น้อย (๒)	ปรับปรุง (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)	๓๔	๖๑	๕	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๗๐	๒๑	๖	๓	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๗	๓๓	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓๖	๔๔	๑๒	๘	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๙	๒๑	๑๐	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๓	๖๒	๓	๒	-
รวม	๓๐๙	๒๔๒	๓๖	๑๓	-
ร้อยละ	๕๑.๕๐	๔๐.๓๓	๖	๒.๑๗	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๘๑	๑๔	๕	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔๑	๓๓	๒๕	๑	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๗๒	๒๑	๗	-	-
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๓๔	๓๖	๒๑	๓	๖
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๔๖	๒๑	๓๐	๓	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๕๓	๒๑	๑๖	๙	๑
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๔	๒๙	๒๑	๑๑	๕
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๕๙	๔๑	-	-	-
รวม	๔๒๐	๒๑๖	๑๒๕	๒๗	๑๒
ร้อยละ	๕๒.๕๐	๒๗	๑๕.๖๒	๓.๓๗	๑.๕๐
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๖๒	๓๑	๗	-	-
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔๐	๓๖	๒๑	๓	-
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๔๕	๔๘	๗	-	-
รวม	๑๔๗	๑๑๕	๓๕	๓	-
ร้อยละ	๔๙	๓๘.๓๓	๑๑.๖๗	๑	-

แผนภูมิแสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕)
องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ

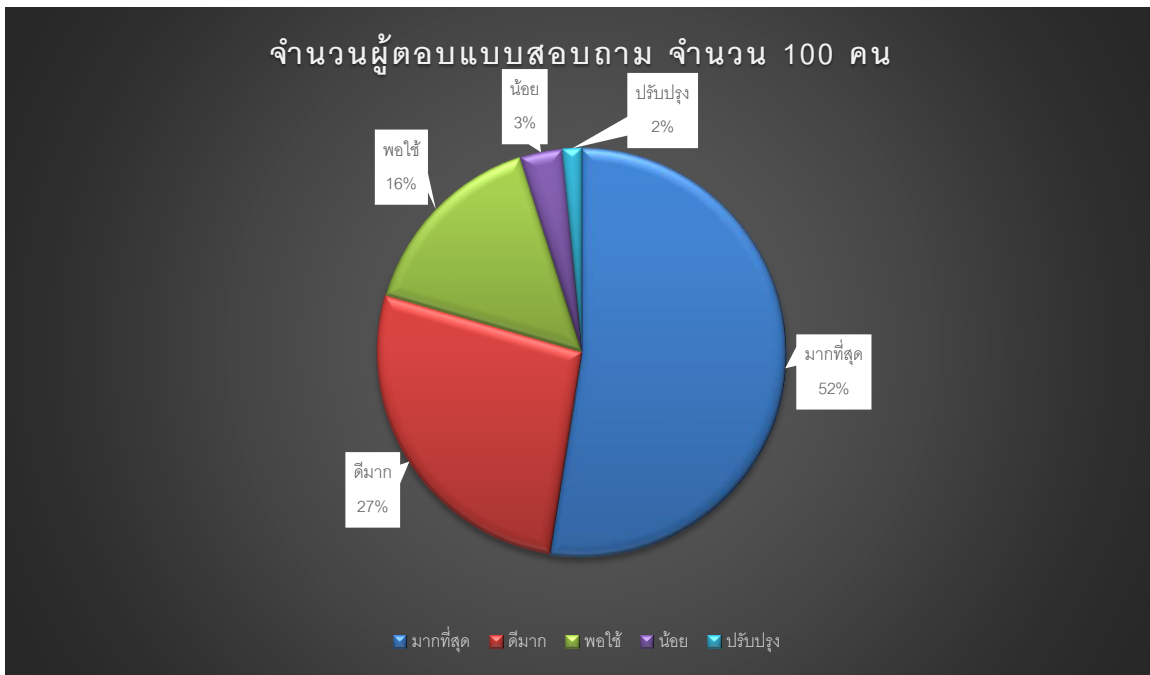
ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ



ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ



ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

