

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว

อำเภอสีคิ้ว

จังหวัดนครราชสีมา

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการต่างๆ เพื่อให้การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว ให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด โดยมีการดำเนินการดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ กลุ่มผู้รับบริการ และเรื่องที่ขอรับบริการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมในการให้บริการ ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว
อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๙๑.๔๐
๒. ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๙๑.๖๖
๓. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๑.๙๐
๔. ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพให้บริการ	๙๒.๘๐
รวม ๔ ด้าน	๙๑.๙๔

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ รวมทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๔

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ ระดับมากที่สุด ๑๐๐%

๔ ระดับมาก ๘๐-๙๙%

๓ ระดับปานกลาง ๖๐-๗๙%

๒ ระดับน้อย ๔๐-๕๙%

๑ ระดับน้อยที่สุด ๐-๓๙%

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๓๖ ๖๔	๓๖.๐๐ ๖๔.๐๐	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี - ๒๐ ปี – ๓๐ ปี - ๓๑ ปี – ๔๐ ปี - ๔๑ ปี – ๕๐ ปี - ๕๐ ปีขึ้นไป	- ๖ ๒๓ ๓๙ ๓๒	- ๖.๐๐ ๒๓.๐๐ ๓๙.๐๐ ๓๒.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔ และช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามอยู่ระหว่าง ๔๑ – ๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๙

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					— x	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยาคัยดี	๖๙	๒๑	๙	๑	๐	๔.๘๕	๙๑.๖๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๖๗	๒๓	๘	๒	๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๖๑	๓๒	๗	๐	๐	๔.๕๘	๙๑.๖๐
รวม						๔.๕๗	๙๑.๔๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยาคัยดี และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					— x	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ							
๒.๑ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติ	๖๘	๒๔	๘	๐	๐	๔.๖๐	๙๒
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๖๕	๒๗	๗	๒	๐	๔.๕๘	๙๑.๖
๒.๓ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๖๒	๓๓	๕	๐	๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐
รวม						๔.๕๘	๙๑.๖๖

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ มากที่สุด คือ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					— x	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ สถานที่บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการเพียงพอ	๗๑	๒๐	๙	๐	๐	๔.๖๒	๙๒.๔
๓.๒ มีช่องทางความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๖๙	๒๕	๖	๐	๐	๔.๖๓	๙๒.๖
๓.๓ มีอุปกรณ์เครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๖๒	๓๐	๘	๐	๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐
รวม						๔.๕๙	๙๑.๙๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุดคือ มีช่องทางความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ และรองลงมาคือ สถานที่บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					— X	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ							
๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	๖๘	๒๑	๑๐	๑	๐	๔.๕๖	๙๑.๒๐
๔.๒ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๗๐	๒๔	๖	๐	๐	๔.๖๔	๙๒.๘
๔.๓ ภาพรวมจากการรับบริการ	๗๒	๒๘	๐	๐	๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐
รวม						๔.๖๔	๙๒.๘๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ มากที่สุดคือ ภาพรวมจากการรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔ และรองลงมา คือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘ ตามลำดับ