

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓(ตุลาคม ๒๕๖๒-กันยายน๒๕๖๓)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง
อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒-กันยายน ๒๕๖๓)

๑.กลุ่มตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุป จำนวน ๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒-กันยายน ๒๕๖๓)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง
อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

๔.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง
อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลา๒๕๖๒-กันยายน๒๕๖๓ มีผลการ
ประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
๑ ชาย	๔๑	๕๑.๒๕
๒.หญิง	๓๙	๔๘.๗๕
รวม	๘๐	๑๐๐
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐	-	-
๒๑-๓๐ ปี	๑๐	๑๒.๕
๓๑-๔๐ ปี	๒๕	๓๑.๒๕
๔๑-๕๐ ปี	๒๔	๓๐
๕๑-๖๐ ปี	๑๕	๑๘.๗๕
๖๑ปีขึ้นไป	๖	๗.๕
รวม	๘๐	๑๐๐
๓.ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ		
๑.ประชาชนทั่วไป	๖๖	๘๒.๕๐
๒.ชุมชน	๘	๑๐.๐๐
๓.องค์กรเอกชน	๑	๑.๒๕
๔.หน่วยงานภาครัฐ	๔	๕.๐๐
๕.หน่วยงานภาคเอกชน	๑	๑.๒๕
รวม	๘๐	๑๐๐

๔.การใช้สถานที่ของ หน่วยงานนี้เพื่อ		
๑.จัดฝึกอบรม	๑	๑.๒๕
๒.จัดประชุม/สัมมนา	๙	๑๑.๒๕
๓.ศึกษาดูงาน	๐	๐
๔.อื่น ๆ ระบุ	๗๐	๘๗.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐

ตารางที่๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ
เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความพึงพอใจ	พอใจมาก	ค่อนข้าง พอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ
ระดับคะแนน	๕	๔	๓	๒	๑

๑.ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๘	มาก	๘๗.๕๐	
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๔.๔๖	มาก	๘๙.๒๕	
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๔.๔๖	มาก	๘๙.๒๕	
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๕๔	มาก	๙๐.๗๕	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๔.๕๑	มาก	๙๐.๒๕	
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔.๔๐	มาก	๘๘.๐๐	
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๓๙	มาก	๘๗.๗๕	
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๔.๔๐	มาก	๘๘.๐๐	
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔.๔๙	มาก	๘๙.๗๕	

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๓	มาก	๙๐.๕๐	
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๔.๔๙	มาก	๘๙.๗๕	
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๔๑	มาก	๘๘.๒๕	
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	๔.๔๐	มาก	๘๘	
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๔.๓๖	มาก	๘๗.๒๕	
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๔.๓๔	มาก	๘๖.๗๕	
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๓๙	มาก	๘๗.๗๕	
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๔.๔๖	มาก	๘๙.๒๕	
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๔.๕๓	มาก	๙๐.๕๐	

๒.ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ				
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่าง เหมาะสม	๔.๔๔	มาก	๘๘.๗๕	
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๔.๔๐	มาก	๘๘.๐๐	
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔.๔๕	มาก	๘๙.๐๐	
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ				
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๔.๕๐	มาก	๙๐.๐๐	
๕.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ รับผิดชอบ	๔.๔๙	มาก	๘๙.๗๕	
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๔.๔๖	มาก	๘๙.๒๕	
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ				
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ	๔.๔๑	มาก	๘๘.๒๕	
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๔.๓๔	มาก	๘๖.๗๕	

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง ประกอบด้วย ประกอบด้วยสำนักปลัด กองคลัง และกองช่าง จากตารางที่ ๒ เกณฑ์การให้คะแนนเต็ม เท่ากับ ๕ แบ่งลำดับ ความพึงพอใจตามลำดับดังนี้

พึงพอใจมากที่สุดคือ

๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน หลังระดับ คะแนนที่ ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๕ .

๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการระดับ คะแนนที่ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐

๓.ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ระดับคะแนนที่ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐

ความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ

๑.การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ .สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับ กิจกรรมของผู้รับบริการ ระดับคะแนน ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕

๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม ระดับคะแนน ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่โดยรวม ระดับคะแนน ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๕

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนตุลา๒๕๖๒-กันยายน๒๕๖๓) มีระดับ คะแนนอยู่ที่ ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

๗.ข้อเสนอแนะ

ด้านสถานที่เดินทางสะดวก แต่เรื่องความเหมาะสมกับหน่วยงาน ความสะอาด ความปลอดภัย ควรมี การเพิ่มจุดกักล้างวงจรปิด ดูแลความสะอาดในสถานที่ให้เหมาะสม