รายงานการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก ประจำปี ๒๕๖๔
****

การจัดทำแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสักและประชาชนในพื้นที่ตำบลโคกสัก เพื่อนำผลการดำเนินการไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้ดีที่สุดต่อไป

จากแบบสำรวจความพึงพอใจสามารถแสดงตารางและคำอธิบาย โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนาอธิบายลักษณะที่เป็นจริงของกลุ่มตัวอย่างจำนวนคน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณสมบัติต่าง ๆ จากแบบสำรวจจำนวน ๗๖ ชุด โดยสุ่มเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในช่วงระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง กันยายน ๒๕๖๔ สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ตารางที่ ๑

เพศ	จำนวนคน (ค่าความถี่)	ร้อยละ
ชาย	๓๕	๔๖
หญิง	๔๑	๕๔
ไม่ระบุเพศ	-	-
รวม	**๗๖**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน โดยจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศ

- ชาย ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- หญิง ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และ
- ผู้ที่ไม่ได้ระบุเพศ ไม่มี

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

พอใจ = ๕ คะแนน ค่อนข้างพอใจ = ๔ คะแนน , เฉย ๆ = ๓ คะแนน
ไม่ค่อยพอใจ = ๒ คะแนน ไม่พอใจ = ๑ คะแนน

ตารางที่ ๒

ความพึงพอใจ	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	จำนวนคน (ค่าความถี่)	ไม่ระบุความเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ								
๑. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๓๖	๔๐	-	-	-	๗๖	-	**๘๙.๕**
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๐	๒๖	-	-	-	๗๖	-	**๙๓.๒**
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๖๐	๑๖	-	-	-	๗๖	-	**๙๕.๘**
๔. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๙	๓๗	-	-	-	๗๖	-	**๙๐.๓**
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๕๖	๒๐	-	-	-	๗๖	-	**๙๔.๗**
สรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ								**๙๒.๗**
ด้านช่องทางการให้บริการ								
๑. การให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของอบต.มีความสะดวก	๖๐	๑๒	๒	๒	-	๗๖	-	**๙๔.๒**
๒. การให้บริการนอกสถานที่ของอบต.	๕๐	๑๑	๑๕	-	-	๗๖	-	**๘๙.๒**
สรุปความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ								**๙๑.๗**
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ								
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๐	๓๒	๔	-	-	๗๖	-	**๘๙.๕**
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๑	๒๐	๒๕	-	-	๗๖	-	**๘๑.๖**
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๘	๑๕	๓๓	-	-	๗๖	-	**๗๘.๗**
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔๕	๓๑	-	-	-	๗๖	-	**๙๑.๘**
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๖๑	๕	๕	-	-	๗๖	-	**๘๙.๕**
สรุปความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ								**๘๖.๒๒**

ความพึงพอใจ	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	จำนวนคน (ค่าความถี่)	ไม่ระบุความเห็น	ร้อยละ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ	๔๕	๑๕	๑๖	-	-	๗๖	-	**๘๗.๖**
๒. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔๐	๒๒	๑๔	-	-	๗๖	-	**๘๖.๘**
๓. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๓๒	๑๕	๒๙	-	-	๗๖	-	**๘๐.๘**
๔. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๕	๒๘	๑๓	-	-	๗๖	-	**๘๕.๗**
๕. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๐	๓๖	-	-	-	๗๖	-	**๙๐.๕**
๖. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔๐	๑๙	๑๗	-	-	๗๖	-	**๘๖.๑**
สรุปความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								**๘๖.๒๕**
สรุปผลความพึงพอใจทั้งหมด								**๘๙.๒**

จากตารางที่ ๒ แสดงจำนวนชุดผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๗๖ ชุด โดยจำแนกตามความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน/การบริการ ๔ ด้าน พบว่า

<u>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</u>

๑. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ผู้ตอบแบบสอบถาม ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๔. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สรุปผลความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

<u>ด้านช่องทางการให้บริการ</u>

๑. การให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของอบต.มีความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถาม ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๒. การให้บริการนอกสถานที่ของอบต. ผู้ตอบแบบสอบถาม ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สรุปผลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

<u>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</u>

๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถาม ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๗ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ผู้ตอบแบบสอบถาม ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สรุปผลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๒ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๒. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๔. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๖. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ผู้ตอบแบบสอบถาม ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สรุปผลความพึงพอใจการให้บริการ

สรุปผลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๕ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และสามารถสรุปผลความพึงพอใจทั้งหมด ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๗ ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

จากข้อมูลสถิติดังกล่าวข้างต้น ผลปรากฏว่า ด้านขั้นตอน/กระบวนการ/การให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือร้อยละ ๙๒.๗ และการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือร้อยละ ๘๖.๒๕. ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสักจะต้องดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ อุปกรณ์ เครื่องมือการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบต่อไป