

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลกรอกสมบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ ราย
 ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ <ul style="list-style-type: none"> • ชาย • หญิง 	๓๕ ๖๕	๓๕ ๖๕	
๒. อายุ <ul style="list-style-type: none"> • ๒๐ - ๓๕ • ๓๖ - ๔๕ • ๕๕ - ๖๐ • ๖๑ ปีขึ้นไป 	๗ ๒๕ ๕๗ ๑๑	๗ ๒๕ ๕๗ ๑๑	
๓. ระดับการศึกษา <ul style="list-style-type: none"> • ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า • มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า • อนุปริญญาหรือเทียบเท่า • ปริญญาตรีขึ้นไป 	๗๐ ๑๐ ๑๕ ๕	๗๐ ๑๐ ๑๕ ๕	
๔. อาชีพของผู้รับบริการ <ul style="list-style-type: none"> • รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ • ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท • ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ • นักเรียน/นักศึกษา • รับจ้างทั่วไป • เกษตรกรรม • ว่างาน • อื่น ๆ 	๑ ๑๐ ๑๕ - ๕ ๖๕ ๔ -	๑ ๑๐ ๑๕ - ๕ ๖๕ ๔ -	

ตอนที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ร้อยละ
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑	ค่าเฉลี่ย	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๓๕	๔๕	๒๐	-	-	๔.๑๕	๘๓.๐๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖	๗๑	๒๓	-	-	๓.๘๓	๗๖.๖๐
๓. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๒๐	๖๕	๑๕	-	-	๔.๐๕	๘๑.๐๐
๔. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๐	๖๘	๑๒	-	-	๔.๐๘	๘๑.๖๐
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ							
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๕	๒๐	๑๕			๔.๕๐	๙๐
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๕	๓๖	๓๔	๕	-	๓.๘๑	๗๖.๒
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๐	๓๕	๕	-	-	๔.๕๕	๙๑.๐๐
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๕๒	๒๕	๑๒	๑	-	๓.๙๘	๗๙.๖๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๘	๒๐	๒๒	-	-	๔.๓๖	๘๗.๒๐
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๒	๑๘	-	-	-	๔.๘๒	๙๖.๔
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๘๐	๒๐	-	-	-	๔.๘	๙๖.๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๘๓	๑๗	-	-	-	๔.๘๓	๙๖.๖๐
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๕	๕	-	-	-	๔.๙๕	๙๙
๔. “ความพอเพียง” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๗๘	๒๒	-	-	-	๔.๗๘	๙๕.๖๐
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๗๒	๒๘	-	-	-	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖๙	๒๑	๑๐	-	-	๔.๕๙	๙๑.๘๐
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๕	๒๓	๒๒	-	-	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔๓	๒๒	๓๓	-	-	๔.๐๒	๘๐.๔๐

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ผู้มารับบริการมักมารับบริการที่หน่วยงานในช่วงเวลา ๐๘.๓๐-๑๐.๐๐ น. โดยพบว่า มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๕๕-๖๐ ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และอยู่ในอาชีพเกษตรกรกรรมเป็นส่วนใหญ่

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกรอกสมบูรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจปานกลาง และพึงพอใจน้อยตามลำดับ ซึ่งสามารถพิจารณารายข้อได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๐๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๖.๖๐
๓. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๐๐
๔. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๖๐

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐๐
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๒๐
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๐๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๙.๖๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๒๐
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๖๐
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๐๐
๔. “ความพอเพียง” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๐
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๐
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๘๐
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๖๐
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๐.๔๐

สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๐.๕๕

๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๐๖

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๕๕

โดยผลสรุปทั้ง ๓ ด้านในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๕