



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ

ที่ สร ๗๘๒๐๑/

วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ

เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานระดับภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ นั้น

ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานระดับภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ จำนวน ๒๐๐ ชุด และได้แจกแบบสอบถามให้แก่ผู้มาใช้บริการ จำนวน ๒๐๐ ชุด ได้กลับมา ๒๐๐ ชุด สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รายละเอียด ตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ที่แนบท้ายนี้

ข้อเสนอและพิจารณา

เห็นควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร ต่อไป

๙๖

(นางสาวกรรณิการ์ เพิ่มชูชี)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นผู้บังคับบัญชา

.....
- คือไปปิดฉีกไป

๙๗

(นางสาวธนพร ประจิตร์)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็น ปลัด อบต.

.....
- คือไปปิดฉีกไป

๙๘

(นายบุญส่ง สายไทย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น นายก อบต.โชคเหนือ

๙๙

(นายบัณฑิต จารัตน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563)
องค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานระดับภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ จึงขอความร่วมมือท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงตามระดับความพึงพอใจของท่าน โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงาน
ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่นๆ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาเขียนเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น กรุณาเติม หรือ ทำเครื่องหมาย / ให้ตรงกับความเป็นจริง

- ตั้งแต่เดือนตุลาคม เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน
- ท่านเข้ามาติดต่อราชการแห่งนี้มารับบริการในส่วนราชการใดบ้าง
 สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด
 8:30 - 10:00 น. 10:01 - 12:00 น. 12:01 - 14:00 น. 14:01 - 16.30 น.

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ 10 - 29 ปี 30 - 49 ปี 50-59 ปี 60 -79 ปีขึ้นไป
- สถานภาพสมรส โสด สมรส ม่าย / หย่า / แยกกันอยู่
- การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพประจำ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ
 ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ นักเรียน / นักศึกษา รับจ้างทั่วไป
 แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ เกษตรกร / ประมง ว่างงาน
 อื่น ๆ
- รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 - 10,000 บาท
 10,001 - 15,000 บาท 15,001 - 20,000 บาท
 สูงกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของท่านต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ⑤
 ระดับความพึงพอใจมาก คือ ④
 ระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ ③
 ระดับความพึงพอใจน้อย คือ ②
 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ①

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	ดีมาก ⑤	ดี ④	ปานกลาง ③	น้อย ②	น้อยที่สุด ①
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิษาศัยดี)					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่นๆ

1. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ.....
.....
.....
.....

2. โป้รตระบุปัญหาในการให้บริการ ของ คือ
.....
.....
.....

3. โป้รตระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ คือ.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านในการตอบแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ 2563

องค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ
อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563**

ตามที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ อำเภอลำตวน จังหวัดสุรินทร์ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยแจกแบบสอบถามฯ จำนวน 200 คน

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามครั้งมารับบริการ/เดือน

มารับบริการ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง	88	44
2 ครั้ง	45	22.5
3 ครั้ง	32	16
4 ครั้ง	24	12
5 ครั้ง	11	5.5
รวม	200	100

จากตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามครั้งมารับบริการ/เดือน พบว่า มารับบริการส่วนใหญ่ 1 ครั้ง ร้อยละ 44 คน รองลงมาจำนวน 2 ครั้ง ร้อยละ 22.5 จำนวน 3 ครั้ง ร้อยละ 16 จำนวน 4 ครั้ง ร้อยละ 12 และจำนวน 5 ครั้ง ร้อยละ 5.5

ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามส่วนราชการ

ส่วนราชการ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
สำนักปลัด	72	36
กองคลัง	68	34
กองช่าง	23	11.5
กองการศึกษาฯ	37	18.5
รวม	200	100

ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามส่วนราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มารับบริการที่สำนักปลัด คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมากองคลัง คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมากองการศึกษาฯ คิดเป็นร้อยละ 18.5 และกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 11.5

ตารางที่ 1.3 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามช่วงเวลามารับบริการ

เวลา	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
08.30-10.00 น.	68	34
10.01-12.00 น.	75	37.5
12.01-14.00 น.	34	17
14.01-16.30 น.	23	11.5
รวม	200	100

จากตารางที่ 1.3 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามช่วงเวลามารับบริการ พบว่า ช่วงเวลามารับบริการส่วนใหญ่ 10.01-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา 08.30-10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 34 ช่วงเวลา 12.01-14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 17 และช่วงเวลา 14.01-16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 11.5

ตารางที่ 1.4 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ชาย	86	43
หญิง	114	57
รวม	200	100

ตารางที่ 1.4 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิงจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 57 รองลงมาเพศชายจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43

ตารางที่ 1.5 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
10-29 ปี	27	13.5
30-49 ปี	62	31
50-59 ปี	74	37
60 ปีขึ้นไป	37	18.5
รวม	200	100

ตารางที่ 1.5 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาอายุ 30-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมาอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.5 และอายุ 10-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.5

ตารางที่ 1.6 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
โสด	41	20.5
สมรส	127	63.5
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	32	16
รวม	200	100

ตารางที่ 1.6 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมาโสด คิดเป็นร้อยละ 20.5 และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 16

ตารางที่ 1.7 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	23	11.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	65	32.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย	78	39
อนุปริญญา/ปวช	12	6
ปริญญาตรี	19	9.5
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.5
รวม	200	100

ตารางที่ 1.7 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 32.5 ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 11.5 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.5 อนุปริญญา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 6 และ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 1.8 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
รับราชการ	2	1
ลูกจ้าง	7	3.5
ผู้ประกอบการ	9	4.5
ค้าขาย	42	21
นักเรียน	3	1.5
รับจ้างทั่วไป	39	19.5
แม่บ้าน	3	1.5
เกษตรกร	89	44.5
ว่างงาน	6	3
อื่นๆ	0	0
รวม	200	100

ตารางที่ 1.8 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 21 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 19.5 ผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 4.5 ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 3.5 ว่างงานคิดเป็นร้อยละ 3 นักเรียน และแม่บ้านคิดเป็นร้อยละ 1.5 และรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 1

ตารางที่ 1.9 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	16	8
5,001-10,000 บาท	82	41
10,001-15,000 บาท	52	26
15,001-20,000 บาท	47	23.5
สูงกว่า 20,001 บาท	3	1.5
รวม	200	100

ตารางที่ 1.7 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมา 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.5 ต่ำกว่า 5,000 คิดเป็นร้อยละ 8 และสูงกว่า 20,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.5

2. ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ 2563 ดังนี้

ข้อ	ปัจจัยจุดใจ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความ พึง พอใจ
		มากที่สุด ⑤	มาก ④	ปาน กลาง ③	น้อย ②	น้อย ที่สุด ①				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ										
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว	34.00 (68คน)	62.00 (124คน)	4.00 (8คน)	0	0	100	4.30	86	มาก
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	15.00 (50คน)	42.00 (84คน)	43.00 (86คน)	0	0	100	3.72	74.40	มาก
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน	23.00 (46คน)	45.00 (90คน)	32.00 (64คน)	0	0	100	3.91	78.20	มาก
4	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(ก่อนหลัง)	37.00 (74คน)	45.00 (90คน)	18.00 (36คน)	0	0	100	4.19	83.80	มาก
5	ความสะดวกที่ได้รับบริการแต่ ละขั้นตอน	25.00 (50คน)	58.00 (116คน)	17.00 (34คน)	0	0	100	4.08	81.60	มาก
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม	29.00 (58คน)	63.00 (126คน)	8.00 (16คน)	0	0	100	4.21	84.20	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร										
1	ความสุภาพ กิริยามารยาท เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	34.00 (68คน)	45.00 (90คน)	21.00 (42คน)	0	0	100	4.13	82.60	มาก
2	การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทาง	47.00 (94คน)	35.50 (71คน)	16.00 (32คน)	0	0	100	4.25	85.00	มาก
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจพร้อมบริการ	38.00 (76คน)	53.00 (106คน)	9.50 (19คน)	0	0	100	4.31	86.10	มาก
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถให้บริการ	58.00 (116)	34.00 (68คน)	8.00 (16คน)	0	0	100	4.50	90.00	มากที่สุด

ข้อ	ปัจจัยจูงใจ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความ พึง พอใจ
		มากที่สุด ⑤	มาก ④	ปาน กลาง ③	น้อย ②	น้อย ที่สุด ①				
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	30.00 (60คน)	63.00 (126คน)	7.00 (14คน)	0	0	100	4.23	84.60	มาก
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	41.00 (82คน)	43.00 (86คน)	16.00 (32คน)	0	0	100	4.25	85.00	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกเดินทางมารับบริการ	42.00 (84คน)	58.00 (116คน)	0 0	0 0	0 0	100	4.42	88.40	มาก
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	32.00 (64คน)	57.00 (114คน)	0 0	0 0	0 0	100	3.88	77.60	มาก
3	ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ	43.00 (86คน)	52.00 (104คน)	5.00 (10คน)	0 0	0 0	100	4.38	87.60	มาก
4	ความเพียงพอของอุปกรณ์	50.00 (100คน)	47.00 (94คน)	3.00 (6คน)	0	0	100	4.47	89.40	มาก
5	คุณภาพและความทันสมัย อุปกรณ์/เครื่องมือ	38.00 (76คน)	49.00 (98คน)	13.00 (26คน)	0	0	100	4.25	85.00	มาก
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบสะดวกบริการ	49.00 (42คน)	47.00 (104คน)	3.00 (52คน)	1.00 (2คน)	0	100	3.93	88.60	มาก
7	มีป้ายบอกจุดบริการ ประชาสัมพันธ์ชัดเจน	44.00 (88คน)	56.00 (112คน)	0	0	0	100	4.44	88.80	มาก
8	สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารให้ความรู้	20.00 (40คน)	69.00 (138คน)	11.00 (22คน)	0	0	100	4.09	81.80	มาก

ข้อ	ปัจจัยจูงใจ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความ พึง พอใจ
		มากที่สุด ⑤	มาก ④	ปาน กลาง ③	น้อย ②	น้อย ที่สุด ①				
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ										
1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	20.00 (40คน)	70.00 (140คน)	8.00 (16คน)	2.00 (4คน)	0	100	4.06	81.20	มาก
2	ได้รับบริการคุ้มค่า คุ้มประโยชน์	16.00 (32คน)	80.00 (160คน)	4.00 (8คน)	0	0	100	4.12	82.40	มาก
3	ความพึงพอใจภาพรวมการบริการ	30.50 (61คน)	67.50 (135คน)	2.00 (4คน)	0	0	100	4.29	85.70	มาก

ความพึงพอใจ โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด มีค่าคะแนน 1

ระดับความพึงพอใจ น้อย มีค่าคะแนน 2

ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง มีค่าคะแนน 3

ระดับความพึงพอใจ มาก มีค่าคะแนน 4

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มีค่าคะแนน 5

และค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย

คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก

คะแนนค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน

ของพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ ประจำปี 2563

ภาพรวมครั้งนี้ ค่าเฉลี่ยเป็น 4.29 อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ ระดับมาก
