

แบบประเมินความพึงพอใจ

ในการบริการประชาชน งานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์

ระหว่าง วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๔

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหัวโทน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ - ๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี
- ๔๐-๕๐ ปี ๕๑-๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.
- อนุปริญญา / ปวส. ปริญญาตรี อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ รับจ้าง
- ธุรกิจส่วนตัว เกษตร อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๒. ท่านทราบการรับบริการจากที่ใด

- การประชาสัมพันธ์จากผู้นำหมู่บ้าน
- การประชาสัมพันธ์จากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวโทน

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อนชัดเจนดี					
๒.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑.ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ					
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่					
๓.สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
ภาพรวม					
๑.ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการในทุกด้านในภาพรวม					

ข้อเสนอแนะอื่น

.....

งานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหัวโทน

แบบประเมินความพึงพอใจ
ในการบริการประชาชน งานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์
ระหว่าง วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๔
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหัวโทน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

แบบประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชน งานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๔ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหัวโทน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งได้นำเข้าข้อมูลจากแบบสอบถามโดยการสุ่มจากผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ ชุด และนำเข้าข้อมูลที่ได้มาและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลการประเมินดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑ เพศ

ชาย	จำนวน	๔๗ คน	ร้อยละ ๔๗
หญิง	จำนวน	๕๓ คน	ร้อยละ ๕๓
รวมจำนวน ๑๐๐ คน			ร้อยละ ๑๐๐

๒ อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	๘ คน	ร้อยละ ๘
๒๐ -๒๙ ปี	จำนวน	๖ คน	ร้อยละ ๖
๓๐ -๓๙ ปี	จำนวน	๑๔ คน	ร้อยละ ๑๔
๔๐ -๔๙ ปี	จำนวน	๑๘ คน	ร้อยละ ๑๘
๕๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๕๔ คน	ร้อยละ ๕๔
รวมจำนวน ๑๐๐ คน			ร้อยละ ๑๐๐

๓.ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	จำนวน ๑๖ คน	ร้อยละ ๑๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๑๔ คน	ร้อยละ ๑๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	จำนวน ๑๗ คน	ร้อยละ ๑๗
อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน ๓๓ คน	ร้อยละ ๓๓
ปริญญาตรี	จำนวน ๙ คน	ร้อยละ ๙
อื่น ๆ.....	จำนวน ๑๑ คน	ร้อยละ ๑๑
รวม จำนวน ๑๐๐ คน		ร้อยละ ๑๐๐

๔. อาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	จำนวน ๖ คน	ร้อยละ ๖
รับจ้าง	จำนวน ๑๓ คน	ร้อยละ ๑๓
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๑๕ คน	ร้อยละ ๑๕
เกษตรกร	จำนวน ๖๓ คน	ร้อยละ ๖๓
อื่น ๆ	จำนวน ๓ คน	ร้อยละ ๓
รวม จำนวน ๑๐๐ คน		ร้อยละ ๑๐๐

สรุป ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. ด้านเพศพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ เพศชาย จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗

๒. ด้านอายุพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔ รองลงมาช่วงอายุ ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ ช่วงอายุ ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ ช่วงอายุต่ำสุด ๒๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ ช่วงอายุ ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖

๓. ด้านการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.เป็นร้อยละ ๓๓ รองลงมาจบการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๑๗ จบการศึกษาระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๖ จบการศึกษาระดับ จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๑๔ จบการศึกษาระดับอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๑ และระดับปริญญาตรีมีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคิดเป็นเพียงร้อยละ ๙

๔. ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๓ รองลงมาจะประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ ๑๕ และรองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๓ ส่วนผู้ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๖ และผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๓

ความพึงพอใจในการบริการประชาชน งานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ ระหว่าง วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๔ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหัวโทน อำเภอสวรรคภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการบริการประชาชน งานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ ระหว่าง วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๔ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหัวโทน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในแต่ละหัวข้อให้ความสำคัญ ๕ ระดับ คือมากที่สุด (๕) มาก (๔) ปานกลาง (๓) น้อย (๒) น้อยที่สุด (๑) นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยคะแนนเฉลี่ยนำมาแปรความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐-๕.๐๐ หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐-๔.๔๙ หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐-๓.๔๙ หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐-๒.๔๙ หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐-๑.๔๙ หมายถึง น้อยที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น							ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	SD	
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากไม่ ซับซ้อนชัดเจนดี	๗๕	๒๔	๑.๐๐	-	-	๔.๗๔	๐.๔๖๓	มากที่สุด
๒.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	๗๒	๒๘	-	-	-	๔.๓๒	๐.๔๕๑	มากที่สุด
๓.ความเพียงพอต่อช่องทางกรให้บริการ	๖๑	๓๙	-	-	-	๔.๖๑	๐.๔๙๐	มากที่สุด
๔.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	๘๒	๑๘	-	-	-	๔.๘๒	๐.๓๘๖	มากที่สุด
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๗๖	๒๐	-	-	-	๔.๘๐	๐.๔๐๒	มากที่สุด
๖.สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๘๗	๑๓	-	-	-	๔.๗๖	๐.๔๒๙	มากที่สุด
๗.ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการในทุกด้านในภาพรวม	๘๗	๑๓	-	-	-	๔.๘๗	๐.๓๓๘	มากที่สุด

สรุป จากตารางแสดงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการประชาชน งานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหัวโทน พบว่า

๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี พบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๕ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๔ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔

๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว พบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๘ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒

๓. ความเพียงพอต่อช่องทางกรให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๖๑ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๙ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑

๔. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ พบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๘ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒

๕. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ พบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐

๖. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม พบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๗ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๓ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖

๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๓ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗

ผลสรุป โดยภาพรวมประชาชนผู้เข้ารับบริการประชาชน งานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหัวโทน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ มีความพึงพอใจในการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ พบว่า ส่วนใหญ่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗ รองลงมาความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๓ มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗