

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้บริหารที่มีต่อกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
(ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔)

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

ด้วยกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อนำผลสำรวจที่ได้มาวิเคราะห์ ปรับปรุงพัฒนางานด้านการ
ให้บริการของกองคลัง ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ กองคลังได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามเพื่อให้สำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการต่องานและบุคลากรกองคลัง โดยได้แจกไปยังผู้มารับบริการในแต่ละครั้ง ซึ่งแบบสอบถาม
แบ่งเป็น ๓ ส่วนได้แก่

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป สอบถามทั้งหมด ๒ ข้อ คือ เพศ (ชาย/หญิง) ประเภทผู้รับบริการ
(ประชาชนทั่วไป/พนักงานเอกชน,รัฐบาล/ผู้ประกอบการ)

ส่วนที่ ๒ สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อกองคลัง มีรายการประเมิน จำนวน ๑๓ รายการ และ
รายการลำดับที่ ๑๔ เป็นการสอบถามความพึงพอใจในภาพรวมของกองคลัง

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นอื่นๆ แบ่งเป็น ๓ ข้อย่อย ได้แก่ สิ่งที่ท่านประทับใจหรือคิดว่าเป็นจุดเด่นของ
กองคลัง ,สิ่งที่ท่านคิดว่าเป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการรับบริการจากกองคลัง และข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อ
การปรับปรุงหรือพัฒนาในการให้บริการของกองคลัง

ซึ่งได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้ทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ ฉบับ ได้รับกลับคืน ๘๒ ฉบับ คิดเป็น
ร้อยละ ๘๒ มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๑๘	๒๑.๙๖
หญิง	๖๒	๗๘.๐๔
ไม่ตอบ	๒	๒.๔๔
รวม	๘๒	๑๐๐

๑.๒ ประเภทของผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	๑๗	๒๐.๗๓
พนักงานเอกชน/รัฐบาล	๙	๑๐.๙๘
ผู้ประกอบการ	๕๕	๖๕.๘๕
ไม่ตอบ	๒	๒.๔๔
รวม	๘๒	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กร

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	คิดเป็นร้อยละ (%)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๖๙	๐.๖๒	๓/๓.๙๐
๑. การบริการสะดวก รวดเร็ว สามารถเข้าถึงการขอรับบริการ หรือมีช่องทางติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง	๓.๓/๓	๐.๕๘	๓/๔.๕๘
๒. ระยะเวลาในการให้บริการ	๓.๕๘	๐.๖๒	๓/๑.๕๓
๓. ระบบการบริการ สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	๓.๖๓	๐.๖๙	๓/๒.๕๔
๔. มีการตรวจ ติดตาม ประชาสัมพันธ์ ผลการดำเนินงานในแต่ละปีให้ประชาชนทราบ	๓.๓/๘	๐.๕๙	๓/๕.๕๙
๕. มีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่อง	๓.๓/๖	๐.๖๐	๓/๕.๒๕
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๘๔	๐.๓/๑	๓/๙.๖๖
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยไมตรีจิต กระตือรือร้นในการ ให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ และมีจิตบริการ	๓.๙๘	๐.๓/๑	๓/๙.๖๖
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถให้คำแนะนำและแก้ปัญหาได้	๓.๘๐	๐.๓/๘	๓/๕.๙๓
๘. เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความแม่นยำในการให้บริการ	๓.๓/๕	๐.๓/๖	๓/๔.๙๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๓/๐	๐.๕๕	๓/๕.๐๑