



รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ประกอบการพิจารณาหาแนวทางในการปรับปรุงเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมี
คุณภาพและประสิทธิภาพ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงชน มีวัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงชน ทั้งหมด ๔ ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

เพื่อนำข้อเสนอผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มาใช้ประกอบการพิจารณาการปฏิบัติงานราชการซึ่งในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในครั้งนี้ ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือบุคคล/ หน่วยงาน/องค์ทั้งภายในและภายนอกเทศบาล ที่เป็นผู้รับบริการจากหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงชน ทั้ง ๔ กอง ๑ สำนักโดยกำหนดให้แต่ละหน่วยงานต้องเก็บแบบสอบถามจากผู้รับบริการของทุกหน่วยงานจำนวน ๖๐ ชุด ซึ่งสามารถสรุปผล โดยภาพรวมและแยกตามหน่วยงานได้ดังต่อไปนี้

ค่าคะแนนที่ใช้ในการประเมิน

ค่าคะแนน ๐.๐๐ - ๑.๘๐	ไม่พึงพอใจ
ค่าคะแนน ๑.๘๑ - ๒.๖๐	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน ๒.๖๑ - ๓.๔๐	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน ๓.๔๑ - ๔.๒๐	มีความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน ๔.๒๑ - ๕.๐๐	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ แยกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๒		
	จำนวนชุดข้อมูล	ค่า เฉลี่ย	ความหมาย
สำนักงานปลัด	๖๐	๔.๔๐	พึงพอใจมากที่สุด
กองคลัง	๕๘	๔.๑๐	พึงพอใจมาก
กองช่าง	๔๐	๔.๑๗	พึงพอใจมาก
กองสวัสดิการสังคม	๔๐	๔.๑๔	พึงพอใจมาก
กองการศึกษา	๕๐	๔.๒๔	พึงพอใจมากที่สุด

จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลดงชน จากภาพรวมโดยแยกตามหน่วยงานภายใน ทั้ง ๔ กอง ๑ สำนัก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ สามารถตีค่าความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ใน ระดับมากที่สุด

และวิเคราะห์สรุปผลแยกเป็นแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลดงชน ได้ดังนี้

ประเด็น ความพึงพอใจ	สำนักงานปลัด	กองคลัง	กองช่าง	กองสวัสดิการสังคม	กองการศึกษาฯ
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๗	๔.๐๓	๔.๐๕	๔.๑๑	๔.๑๘
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	๔.๔๐	๔.๑๐	๔.๑๐	๔.๑๕	๔.๒๔
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๗	๔.๒๘	๔.๒๘	๔.๒๘	๔.๔๑
ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๔.๑๗	๓.๙๘	๔.๒๕	๔.๐๐	๔.๑๓
รวม	๔.๔๐	๔.๑๐	๔.๑๗	๔.๑๔	๔.๒๔

