

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอละงู จังหวัดสตูล
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
อำเภอละงู จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ มีผลการประเมินดังนี้

๑.กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อ
สรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

๔.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการใช้ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ มีผลการประเมินดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน(คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|---------------|-----------|--------|----------|
| ๑. เพศ | | | |
| ชาย | ๒๑ | ๔๒ | |
| หญิง | ๒๙ | ๕๘ | |
| รวม | ๕๐ | ๑๐๐ | |
| ๒. อายุ | | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๐ | ๐ | |
| ๒๑ - ๔๐ ปี | ๙ | ๑๘ | |
| ๔๑ - ๖๐ ปี | ๓๐ | ๖๐ | |
| ๖๐ ปีขึ้นไป | ๑๑ | ๒๒ | |
| รวม | ๕๐ | ๑๐๐ | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| <p>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</p> <p>ประถมศึกษา</p> <p>มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า</p> <p>ปริญญาตรี</p> <p>สูงกว่าปริญญาตรี</p> <p>อื่น ๆ</p> <p>รวม</p> | <p>๒๒</p> <p>๒๑</p> <p>๗</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๕๐</p> | <p>๔๔</p> <p>๔๒</p> <p>๑๔</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๐๐</p> | |
| <p>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</p> <p>เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร</p> <p>ผู้ประกอบการ</p> <p>ประชาชนผู้รับบริการ</p> <p>องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน</p> <p>อื่นๆ โปรดระบุ</p> <p>รวม</p> | <p>๒๔</p> <p>-</p> <p>๒๖</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๕๐</p> | <p>๔๘</p> <p>-</p> <p>๕๒</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๐๐</p> | |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๒ และส่วนใหญ่จะเป็นประชาชนผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๒ รองลงมาเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๔

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้บริการ

โดยแสดงค่าร้อยละ

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ(คน) | | | | |
|---|----------------------|-------------|------------|----------|----------|
| | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ๑.ด้านเวลา | | | | | |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | ๕ คน | ๓๗ คน | ๘ คน | - | - |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๘ คน | ๓๙ คน | ๓ คน | - | - |
| รวมร้อยละ | ๑๓ | ๗๖ | ๑๑ | | |
| ๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ | ๑๐ คน | ๓๒ คน | ๘ คน | | - |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | ๑๘ คน | ๒๗ คน | ๕ คน | - | - |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | ๑๒ คน | ๓๗ คน | ๑ คน | - | - |
| รวมร้อยละ | ๒๖.๗ | ๖๔ | ๙.๓ | | |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | ๑๙ | ๒๙ | ๓ | - | - |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | ๒๘ | ๒๑ | ๑ | - | - |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | ๒๐ | ๓๐ | - | - | - |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๒๖ | ๒๔ | - | - | - |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๒๖ | ๒๓ | ๑ | - | - |
| รวมร้อยละ | ๔๗.๖ | ๕๐.๔ | ๒ | - | - |

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ(คน) | | | | |
|---|----------------------|-----------|------------|---|---|
| | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | ๙ | ๓๙ | ๒ | - | - |
| ๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | ๒๔ | ๒๔ | ๒ | - | - |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | ๒๔ | ๒๕ | ๑ | - | - |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | ๓๖ | ๑๔ | - | - | - |
| รวม | ๔๖.๕ | ๕๑ | ๒.๕ | | |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด | ๔๒ คน | ๘ คน | - | - | - |
| รวมร้อยละ | ๘๔ | ๑๖ | | | |

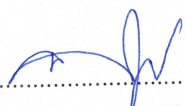
* ๑=น้อยที่สุด ๒=น้อย ๓=ปานกลาง ๔=มาก ๕=มากที่สุด

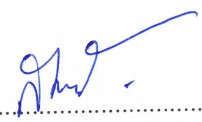
สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในความพึงพอใจระดับ ๔ พอใจมาก เท่ากับร้อยละ ๑๖ และระดับ ๕ พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๔


ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|--------------------------------------|--------|
| ๑. ด้านเวลา /พอใจมาก | ๗๖ |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/พอใจมาก | ๖๔ |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ/พอใจมาก | ๕๐.๔ |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/พอใจมาก | ๕๑ |
| ๕ การให้บริการในภาพรวม/พอใจมากที่สุด | ๘๔ |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาขาว ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๖ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม ระดับ ๕ พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔

(ลงชื่อ)..........หัวหน้าคณะกรรมการ
(นางสาวฉันทนา ตุงกั้งั่น)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)..........คณะกรรมการ
(นายสิทธิพงษ์ ชำนาญเพาะ)
ผช.นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(ลงชื่อ)..........คณะกรรมการ
(นายสุนทร ชำนาญคราด)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ