

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอละงู จังหวัดสตูล
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอ
ละงู จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑.กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๕๐ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๓ - สิงหาคม ๒๕๖๔)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

๔.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการใช้ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๖๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๓๒	๕๓.๓๐	
หญิง	๒๘	๔๖.๗๐	
รวม	๖๐	๑๐๐	

<p>๒. อายุ</p> <p>ต่ำกว่า ๒๐ ปี</p> <p>๒๑ - ๔๐ ปี</p> <p>๔๑ - ๖๐ ปี</p> <p>๖๐ ปีขึ้นไป</p> <p style="text-align: center;">รวม</p>	<p>๐</p> <p>๒๖</p> <p>๒๖</p> <p>๘</p> <p>๖๐</p>	<p>๐</p> <p>๔๓.๓</p> <p>๔๓.๓</p> <p>๑๓.๔</p> <p>๑๐๐</p>	
<p>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</p> <p>ประถมศึกษา</p> <p>มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า</p> <p>ปริญญาตรี</p> <p>สูงกว่าปริญญาตรี</p> <p>อื่น ๆ</p> <p style="text-align: center;">รวม</p>	<p>๑๓</p> <p>๓๓</p> <p>๑๒</p> <p>๐</p> <p>๒</p> <p>๖๐</p>	<p>๒๑.๖</p> <p>๕๕.๐</p> <p>๒๐.๐</p> <p>๐</p> <p>๓.๔</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 style="text-align: center;">รวม</p>	<p>๑๕</p> <p>๗</p> <p>๓๘</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๖๐</p>	<p>๒๕.๐</p> <p>๑๑.๖</p> <p>๖๓.๔</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๐๐</p>	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๖ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๘ และส่วนใหญ่จะเป็นประชาชนผู้มารับบริการต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ ๔๒

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑.ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๑	๒๙	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๗	๒๓	๑	-	-
รวม	๕๖.๖%	๔๓.๔%	๐.๘%		
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๓๒	๒๘	-	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๖	๑๔	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๐	๒๐	-	-	-
รวม	๖๕.๖%	๓๔.๔%			
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๐	๑๐	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๔	๑๖	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔๐	๑๙	๑	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๙	๗	๑	-	-

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)				
	๕	๔	๓	๒	๑
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐	๑๙	๑	-	-
รวม	๗๔.๕%	๒๓.๕%	๐.๓%		
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๔	๒๖	-	-	-
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๔	๑๖	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๘	๒๒	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๐	๑๙	๑	-	-
รวม	๖๕%	๓๔.๖%	๐.๔%		
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๘	๑๒	-	-	-
รวม	๘๐%	๒๐%	-	-	-

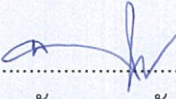
๑=ไม่พอใจมาก ๒=ไม่พอใจ ๓=พอใจ ๔=พอใจมาก ๕=พอใจมากที่สุด

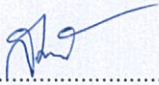
สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในความพึงพอใจระดับ ๕ เท่ากับร้อยละ ๘๐


ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา /ระดับความพึงพอใจ ๕	๕๖.๖
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ระดับความพึงพอใจ ๕	๖๕
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ/ระดับความพึงพอใจ ๕	๗๔.๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ระดับความพึงพอใจ ๕	๖๕
๕ การให้บริการในภาพรวม/ระดับความพึงพอใจ ๕	๘๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาขาว ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมระดับ ๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๐

(ลงชื่อ)..........หัวหน้าคณะกรรมการ
(นางสาวฉันทนา ตู่กิ่งเงิน)
หัวหน้าสำนักปลัด

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

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