

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่**

\*\*\*\*\*

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิดแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ
๒. เรื่องที่ขอรับบริการ
๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง มีการกรอบแบบประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๕ ระดับ ได้แก่

- ระดับ = มากที่สุด (คะแนนเต็ม ๕)  
ระดับ = มาก (คะแนนเต็ม ๔)  
ระดับ = ปานกลาง (คะแนนเต็ม ๓)  
ระดับ = น้อย (คะแนนเต็ม ๒)  
ระดับ = ควรปรับปรุง (คะแนนเต็ม ๑)

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ**

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๗	๓๗.๐๐
หญิง	๖๓	๖๓.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๗	๗.๐๐
อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี	๓๕	๓๕.๐๐
อายุ ๓๑ - ๕๙ ปี	๔๐	๔๐.๐๐
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๘	๑๘.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕	๕.๐๐
เกษตรกร	๔๔	๔๔.๐๐
รับจ้าง	๑๖	๑๖.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจ	๑๒	๑๒.๐๐
อื่น ๆ	๒๓	๒๓.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๑	๑๑.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๕	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๔๒	๔๒.๐๐
ปริญญาตรีขึ้นไป	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

### ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๕ ตารางเรื่องที่ขอรับบริการ

ลำดับ	เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)
๑.	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๕
๒.	การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	๖
๓.	การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๖
๔.	การชำระภาษีป้าย	๒๕
๕.	การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒๕
๖.	การจดทะเบียนพาณิชย์	๑
๗.	การขอใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต	๑๐
๘.	การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๑
๙.	การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒
๑๐.	การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๑๑.	การขออนุญาตก่อสร้าง	๔
๑๒.	การรับสมัครนักเรียน ศพด.	๕

### ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการ

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

หัวข้อแบบสอบถาม ความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ประมาณ ค่า
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากวุ่นซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๙	๗๓	๘	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๔	๖๔	๒๒	๐	๐	๔.๔๒	มาก
๓.ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๓	๖๑	๑๖	๐	๐	๔.๐๗	มาก

หัวข้อแบบสอบถาม ความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	ควร ปรับปรุง (๑)	ค่า เฉลี่ย	ระดับ ประมาณ ค่า
๔.ความเป็นธรรมชาติของ ขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม กัน)	๔๑	๕๒	๗	๐	๐	๔.๓๔	มาก
๕.ความสะดวกที่ได้รับจาก การบริการ แต่ละขั้นตอน	๓๔	๕๕	๑๑	๐	๐	๔.๒๓	มาก
๖.ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของ ผู้รับบริการ	๒๖	๖๖	๐	๐	๐	๔.๑๘	มาก
รวม						๔.๒๓	มาก
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>							
๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๕	๕๕	๑๐	๐	๐	๔.๒๕	มาก
๒.ความเหมาะสมในการ แต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	๔๐	๕๕	๕	๐	๐	๔.๓๕	มาก
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความ พร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	๒๙	๕๓	๑๗	๑	๐	๔.๑๐	มาก
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๓๗	๒๘	๓๕	๐	๐	๔.๐๒	มาก
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติไม่ รับสินบนไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๑	๓๕	๓๔	๐	๐	๓.๙๗	ปาน กลาง

หัวข้อแบบสอบถาม ความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	ควร ปรับปรุง (๑)	ค่า เฉลี่ย	ระดับ ประมาณ ค่า
๖.การจัดสถานที่ และ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อใช้ บริการ	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก
๗.มีป้ายข้อความบอกจุด บริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความ ชัดเจนเข้าใจง่าย	๓๕	๕๘	๗	๐	๐	๔.๒๘	มาก
๘.ความพึงพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/เอกสาร การให้ความรู้	๒๐	๖๑	๑๙	๐	๐	๔.๑๐	มาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๑๔</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๑.สถานที่ตั้งของ หน่วยงานสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	๓๑	๖๐	๗	๒	๐	๔.๒๐	มาก
๒.การจัดสถานที่ อุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ ความ เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ บริการ	๒๓	๖๕	๑๒	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๓. ความสะอาด ของ สถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๓	๕๕	๒๒	๐	๐	๔.๐๑	มาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๑๑</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ