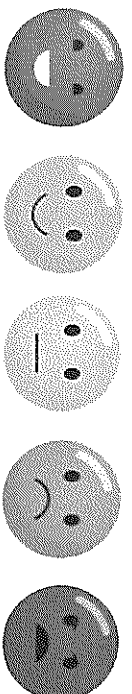


รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง
อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘



ประเมินความพึงพอใจ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

.....

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการ จำนวน ๑๐๐ โดยสอบถามเป็นคำถามแบบปลายเปิดแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๒. เรื่องที่ขอรับบริการ

๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง มีการกรอแบบประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทำให้บริการองเจ้าหน้าที 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)

๑.ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้แบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๙	๒๙.๐๐
หญิง	๗๑	๗๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๔	๔.๐๐
อายุ ๒๑ – ๔๐ ปี	๔๕	๔๕.๐๐
อายุ ๔๑ – ๖๐ ปี	๔๑	๔๑.๐๐
อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๙	๙.๐๐
เกษตรกร	๔๘	๔๘.๐๐
รับจ้าง	๒๙	๒๙.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจ	๑๐	๑๐.๐๐
อื่น ๆ	๔	๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการ

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

หัวข้อแบบสอบถาม ความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์ประเมิน	
								ปานกลาง (๓)
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ชื่นชอบในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน- คล่องตัว	๖๑	๒๓	๑๕	๑	-	๔.๔๔	มาก	
๑.๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔๘	๔๐	๙	๓	-	๔.๓๓	มาก	
๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว	๔๐	๕๒	๗	๑	-	๔.๓๑	มาก	
๑.๔ มีความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำการ ให้บริการ	๔๓	๕๕	๒	-	-	๔.๔๑	มาก	
๑.๕ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔๘	๔๐	๑๐	๒	-	๔.๓๔	มาก	
๑.๖ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๐	๓๑	๘	๑	-	๔.๕	มาก	
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ								
๒.๑ มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ สื่อโซเชียล บอร์ดประชาสัมพันธ์	๔๕	๓๙	๑๓	๓	-	๔.๒๖	มาก	
๒.๒ มีช่องทางให้บริการติดต่อประชาชนผ่าน เพื่อสอบถาม	๔๖	๕๒	๑	๑	-	๔.๓	มาก	
๒.๓ มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	๓๕	๕๓	๗	๕	-	๔.๑๘	มาก	
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๓.๑ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม และเป็นมิตร	๔๙	๔๙	๑	๑	-	๔.๕๖	มาก	
๓.๒ ใช้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔๑	๕๐	๗	๒	-	๔.๓๐	มาก	
๓.๓ เจ้าหน้าที่ใช้กิริยวาจาสุภาพเรียบร้อยกับ ผู้ใช้บริการ	๔๗	๔๘	๓	๒	-	๔.๔๐	มาก	
๓.๔ เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔๓	๔๗	๑๐	-	-	๔.๓๓	มาก	
๓.๕ เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวผู้มาใช้บริการด้วยความ ตั้งใจ	๔๓	๕๒	๔	๑	-	๔.๓๗	มาก	
๓.๖ ความสอดคล้องสู่จุดในการปฏิบัติงานที่ ไม่รับสับสน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๖๗	๒๘	๕	-	-	๔.๖๒	มากที่สุด	

หัวข้อแบบสอบถาม	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์ประเมิน
-----------------	---------------	---------	-------------	----------	-----------------	-----------	--------------

๕.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๕.๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๕๒	๓๘	๑๐	-	-	๔.๔๒	มาก
๕.๒ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ	๔๘	๔๓	๙	-	-	๔.๓๙	มาก
๕.๓ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดง สถานที่ให้บริการ	๓๗	๕๒	๑๐	๑	-	๔.๒๕	มาก
๕.๔ มีการให้บริการที่สะอาด	๕๕	๓๕	๓	๗	-	๔.๓๘	มาก
๕.๕ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔๐	๔๔	๑๓	๓	-	๔.๒๑	มาก
๕.๖ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	๖๒	๒๐	๑๔	๔	-	๔.๕๐	มาก
๕.๗ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	๕๘	๓๓	๙	-	-	๔.๔๙	มาก
๕.๘ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๕๒	๓๘	๗	๓	-	๔.๓๙	มาก

ระดับคะแนนเฉลี่ย

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับ
๔.๕๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	มาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	ปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	น้อย
๑.๐๐ - ๑.๕๐	ควรปรับปรุง

ตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง ของกลุ่มตัวอย่างโดย
รวมอยู่ในระดับที่สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ