



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง

อำเภอเมืองกระปี่ จังหวัดกระปี่

ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิดแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

- ๑.ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ
- ๒.เรื่องที่ขอรับบริการ
- ๓.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง 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) |

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้แบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๘	๓๘.๐๐
หญิง	๖๒	๖๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๕	๕.๐๐
อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๘	๓๘.๐๐
อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๗	๒๗.๐๐
อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป	๓๐	๓๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๒	๑๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๙	๒๙.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๓๘	๓๘.๐๐
ปริญญาตรีขึ้นไป	๒๑	๒๑.๐๐
รวม	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗	๗.๐๐
เกษตรกร	๓๘	๓๘.๐๐
รับจ้าง	๒๘	๒๘.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจ	๑๗	๑๗.๐๐
อื่น ๆ	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการ

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

หัวข้อแบบสอบถาม ความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควร ปรับปรุง (๑)	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์ ประเมิน
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน-คล่องตัว	๕๒	๒๕	๒๑	๒	-	๔.๒๗	มาก
๑.๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔๘	๓๙	๑๓	-	-	๔.๓๕	มาก
๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวกรวดเร็ว	๔๐	๔๘	๑๒	-	-	๔.๒๘	มาก
๑.๔ มีความชัดเจนในการอธิบายและ แนะนำการให้บริการ	๓๘	๕๒	๑๐	-	-	๔.๒๘	มาก
๑.๕ ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม	๔๘	๓๘	๑๔	-	-	๔.๓๔	มาก
๑.๖ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๘	๒๘	๑๔	-	-	๔.๔๔	มาก
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ							
๒.๑ มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ สื่อโซเชียล บอร์ดประชาสัมพันธ์	๓๘	๔๗	๑๕	-	-	๔.๒๓	มาก
๒.๒ มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อ ประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม	๓๕	๕๘	๗	-	-	๔.๒๘	มาก
๒.๓ มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับ บริการ	๓๐	๕๒	๑๘	-	-	๔.๑๒	มาก
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๓.๑ เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมและเป็นมิตร	๓๘	๔๒	๒๐	-	-	๔.๑๘	มาก
๓.๒ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่าง ชัดเจน	๓๙	๕๔	๗	-	-	๔.๓๒	มาก
๓.๓ เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาจาสุภาพเรียบร้อย กับผู้มารับบริการ	๔๐	๔๗	๑๓	-	-	๔.๒๗	มาก
๓.๔ เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔๘	๔๗	๕	-	-	๔.๔๓	มาก
๓.๕ เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวผู้มาใช้บริการด้วย ความตั้งใจ	๔๓	๕๐	๗	-	-	๔.๓๖	มาก
๓.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ ฯลฯ	๕๓	๔๔	๓	-	-	๔.๕	มาก

หัวข้อแบบสอบถาม ความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควร ปรับปรุง (๑)	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์ ประเมิน
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๕๑	๓๖	๑๓	-	-	๔.๓๘	มาก
๔.๒ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ	๔๘	๓๕	๑๗	-	-	๔.๓๑	มาก
๔.๓ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดง สถานที่การให้บริการ	๓๒	๕๐	๑๘	-	-	๔.๑๔	มาก
๔.๔ มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด	๕๓	๔๕	๒	-	-	๔.๕๑	มากที่สุด
๔.๕ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔๑	๓๖	๒๓	-	-	๔.๑๘	มาก
๔.๖ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	๖๓	๓๖	๑	-	-	๔.๖๒	มากที่สุด
๔.๗ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	๕๙	๓๔	๗	-	-	๔.๕๒	มากที่สุด
๔.๘ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔๗	๔๓	๑๐	-	-	๔.๓๗	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 ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับที่สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ