

แบบสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะป๋อ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

การสำรวจความพึงพอใจเป็นการสอบถามความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะป๋อแก่ประชาชน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม ในปี ๒๕๖๓ จำนวน ๘๗ ราย สรุปผลการวิเคราะห์ออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนคน	ร้อยละ
๑. เพศ	๘๗	๑๐๐
๑.๑ ชาย	๔๒	๔๘.๒๗
๑.๒ หญิง	๔๕	๕๑.๗๒
๒. อายุ	๘๗	๑๐๐
๒.๑ ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๕	๑๗.๒๔
๒.๒ ๓๑-๔๐ ปี	๙	๑๐.๓๔
๒.๓ ๔๑-๕๐ ปี	๒๑	๒๔.๑๓
๒.๔ ๕๑ ปีขึ้นไป	๔๒	๔๘.๒๗
๓. ระดับการศึกษา	๘๗	๑๐๐
๓.๑ ไม่ได้เรียนหนังสือ	๓	๓.๔๔
๓.๒ ประถมศึกษา	๔๕	๕๑.๗๒
๓.๓ มัธยมศึกษาตอนต้น	๖	๖.๘๙
๓.๔ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๘	๒๐.๖๘
๓.๕ อนุปริญญา / ปวส.	๓	๓.๔๔
๓.๖ ปริญญาตรี	๖	๖.๘๙
๓.๗ สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๖.๘๙
๓.๘ อื่นๆ	๐	๐
๔. อาชีพ	๘๗	๑๐๐
๔.๑ เกษตรกร	๕๔	๖๒.๐๖
๔.๒ ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๑๗.๒๔
๔.๓ รับราชการ	๖	๖.๘๙
๔.๔ ลูกจ้าง	๑๒	๑๓.๗๙
๔.๕ นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐
๔.๖ อื่นๆ	๐	๐
ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ	๐	๐
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓	๓.๔๔
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน	๐	๐
๓. การใช้ Internet ตำบล	๐	๐
๔. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๒	๑๓.๗๙
๕. การชำระภาษี ต่างๆ	๒๗	๓๑.๐๓
๖. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๒๔	๒๗.๕๘
๗. การขอน้ำอุปโภค บริโภค	๐	๐
๘. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐
๙. การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๐	๐
๑๐. เรื่องอื่นๆ	๒๔	๒๗.๕๘

จากตารางข้างต้นพบว่า

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมี จำนวน ๔๕ คน เพศชาย จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๗๒ และ ร้อยละ ๔๘.๒๗ ตามลำดับ

๒. อายุ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไปมีจำนวน ๔๒ คน อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี มีจำนวน ๒๑ คน อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีจำนวน ๙ คน และอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี มีจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ ๔๘.๒๗ ร้อยละ ๒๔.๑๓ ร้อยละ ๑๐.๓๔ และร้อยละ ๑๗.๒๔ ตามลำดับ

๓. ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๖ คน ระดับปริญญาตรี จำนวน ๖ คน ระดับอนุปริญญาตรี /ปวส. จำนวน ๓ คน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๑๘ คน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๖ คน ระดับประถมศึกษา ๔๕ คน ไม่ได้เรียนหนังสือ ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๙ ร้อยละ ๖.๘๙ ร้อยละ ๓.๔๔ ร้อยละ ๒๐.๖๒ ร้อยละ ๖.๘๙ ร้อยละ ๕๑.๗๒ ร้อยละ ๓.๔๔ ตามลำดับ

๔. อาชีพ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพ ลูกจ้าง จำนวน ๑๒ คน รับราชการ จำนวน ๖ คน ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๕ คน เกษตรกร จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๙ ร้อยละ ๖.๘๙ ร้อยละ ๑๗.๒๔ ร้อยละ ๖๒.๐๖ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอข้อมูลข่าวสารราชการ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๔
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๙
- การชำระภาษีต่างๆ จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๓
- การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๘
- เรื่องอื่นๆ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๘

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๐	๓๙	๑๘	๐	๐	๔.๕๖๕๕	๘๙.๓๑
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๒๗	๔๕	๑๕	๐	๐	๔.๔๘๒๘	๘๙.๖๖
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๐	๔๕	๑๒	๐	๐	๔.๕๓๔๕	๙๐.๖๙
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	๒๑	๕๑	๑๕	๐	๐	๔.๔๔๘๓	๘๘.๙๔
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๔	๕๔	๙	๐	๐	๓.๖๗๒๔	๗๓.๖๔
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ ชัดเจน	๒๔	๕๑	๑๒	๐	๐	๔.๖๕๕๒	๙๓.๐๑
๗. มีสิ่งอำนวยความสะดวกและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน	๒๑	๕๔	๑๒	๐	๐	๔.๔๘๒๘	๘๙.๖๖
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ	๒๗	๕๔	๖	๐	๐	๔.๕๖๖๒	๙๑.๗๒
๙. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๓๐	๔๕	๑๒	๐	๐	๔.๕๓๔๕	๙๐.๖๙
ผลคะแนนความพึงพอใจ						๔.๔๒๙๑	๘๘.๕๙๑

หมายเหตุ : เกณฑ์การพิจารณาระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง น้อยที่สุด

๑. ระดับคะแนนเฉลี่ย X ๔.๕๑ - ๕.๐๐ (๙๐.๑ - ๑๐๐.๐ %) พึงพอใจมากที่สุด

๒. ระดับคะแนนเฉลี่ย X ๓.๕๑ - ๔.๕๐ (๗๐.๑ - ๙๐.๐ %) พึงพอใจมาก

๓. ระดับคะแนนเฉลี่ย X ๒.๕๑ - ๓.๕๐ (๕๐.๑ - ๗๐.๐ %) พึงพอใจปานกลาง

๔. ระดับคะแนนเฉลี่ย X ๑.๕๑ - ๒.๕๐ (๓๐.๑ - ๕๐.๐ %) ไม่พึงพอใจ

๕. ระดับคะแนนเฉลี่ย X ๐.๐๐ - ๑.๕๐ (๐.๐ - ๓๐.๐ %) ไม่พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ ประจำปี ๒๕๖๓ แบ่งออกเป็น ๙ ประเด็น คือ ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ ๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน ๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ๙. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒๕๑ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๙๑ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

