

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกาฬิชา

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกาฬิชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้เก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๒๖ คน ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๑๖ สรุปข้อมูลได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป

ตารางที่ ๑ เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๓๗	๓๙.๑
หญิง	๒๑๓	๖๐.๙
รวม	๓๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑๕ - ๒๐ ปี	๕๑	๑๔.๖
๒๑ - ๓๐ ปี	๘๒	๒๓.๔
๓๑ - ๔๐ ปี	๕๓	๑๕.๑
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๘	๑๐.๙
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๐๐	๒๘.๖
๖๑ ปีขึ้นไป	๒๖	๗.๔
รวม	๓๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๓ ระดับการศึกษา

ระดับตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๓	๑๕.๑
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ เทียบเท่า	๙๙	๒๘.๓
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๙	๒.๖
ปริญญาตรี	๔๓	๑๒.๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑.๔
อื่นๆ	๑๔๑	๔๐.๓
รวม	๓๕๐	๑๐๐

สรุปได้ว่า จากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด ๓๕๐ คน เป็นเพศชาย จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑ และเพศหญิง จำนวน ๒๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๙ ส่วนใหญ่มีอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖ ช่วงอายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔ ช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑ และช่วงอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป มีจำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๔ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาอื่น ๑๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓ มีธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓ ปริญญาตรี ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยสุด จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงใจ / ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้ ต่อการเข้าร่วมโครงการ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ												
๑.เจ้าหน้าที่พูดสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๕๘	๔๕	๑๒๓	๓๕	๖๙	๒๐	-	-	-	-	๔.๒๖	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๗๓	๔๙	๑๑๑	๓๒	๖๖	๑๙	-	-	-	-	๔.๓๑	มาก
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๖๙	๔๘	๑๗๑	๔๙	๑๐	๓	-	-	-	-	๔.๔๖	มาก
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๕๕	๔๔	๑๖๕	๔๗	๒๐	๖	๑๐	๓	-	-	๔.๓๓	มาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ												
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๙๘	๕๗	๑๓๘	๓๙	๑๔	๔	-	-	-	-	๔.๕๓	มากที่สุด
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๑๕	๖๑	๑๑๘	๓๔	๑๗	๕	-	-	-	-	๔.๕๗	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๑๓๗	๓๙	๑๘๓	๕๒	๒๐	๖	๑๐	๓			๔.๒๘	มาก
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๑๕	๖๑	๑๒๒	๓๕	๑๓	๔	-	-	-	-	๔.๕๕	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก												
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๓๘	๖๘	๑๑๒	๓๒	-	-	-	-	-	-	๔.๖๘	มากที่สุด
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๒๔	๓๕	๑๒๖	๓๖	๑๐๐	๒๙	-	-	-	-	๔.๐๗	มาก
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๒๖๔	๗๕	๘๖	๒๕	-	-	-	-	-	-	๔.๗๕	มากที่สุด

สรุปผล

จากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในครั้งนี มี ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๕ อยู่ในระดับเฉลี่ยมากที่สุด ในข้อมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม รองลงมาคือข้อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๘ อยู่ในระดับเฉลี่ยมากที่สุด และระดับความพึงพอใจที่อันดับน้อยที่สุดคือข้อมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๗ อยู่ในระดับมาก