

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกาฬิลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกาฬิลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ได้เก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น ๘๑๗ คน ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๖ สรุปข้อมูลได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป

ตารางที่ ๑ เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๙๕	๔๗.๓๕
หญิง	๓๒๘	๕๒.๖๕
รวม	๖๒๓	๑๐๐

ตารางที่ ๒ อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑๕ - ๒๐ ปี	๖๒	๙.๙๕
๒๑ - ๓๐ ปี	๙๗	๑๕.๕๗
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๑๐	๑๗.๖๖
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐๕	๑๖.๘๕
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๓๔	๓๗.๕๖
๖๑ ปีขึ้นไป	๑๕	๒.๔๑
รวม	๖๒๓	๑๐๐

ตารางที่ ๓ ระดับการศึกษา

ระดับตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	๙๘	๑๕.๗๓
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๑๐๒	๑๖.๓๗
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๒	๑.๙๓
ปริญญาตรี	๖๕	๑๐.๔๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๗	๑.๑๒
อื่น.....	๓๓๙	๕๔.๔๒
รวม	๖๒๓	๑๐๐

สรุปได้ว่า จากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด ๖๒๓ คน เป็นเพศชาย จำนวน ๒๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๕ และเพศหญิง จำนวน ๓๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๕ ส่วนใหญ่มีอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๖ รองลงมาคือช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๖ ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาอื่นๆ จำนวน ๓๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๔๒ รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๗ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาฬิชา

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ											ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด				
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ													
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๘๖	๖๒	๑๘๕	๓๐	๕๒	๘	-	-	-	-	๔.๕๔	มากที่สุด	
๒. เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๘๔	๔๖	๒๕๒	๔๐	๗๗	๑๒	๑๐	๒	-	-	๔.๓๐	มาก	
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือได้	๒๕๘	๔๑	๒๙๓	๔๗	๕๕	๙	๑๗	๓	-	-	๔.๒๘	มาก	
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๙๙	๔๘	๒๖๕	๔๓	๕๙	๙	-	-	-	-	๔.๓๙	มาก	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ													
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๑๕	๓๕	๒๘๓	๔๕	๑๐๕	๑๗	๒๐	๓	-	-	๔.๑๒	มาก	
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๕๒	๕๗	๑๘๙	๓๐	๘๒	๑๓	-	-	-	-	๔.๔๔	มาก	
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๒๓๗	๓๘	๒๘๖	๔๖	๖๐	๑๐	๔๐	๖	-	-	๔.๑๖	มาก	
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๑๐	๖๖	๑๒๘	๒๑	๘๕	๑๔	-	-	-	-	๔.๕๓	มากที่สุด	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก													
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๓๘	๗๐	๑๘๕	๓๐	-	-	-	-	-	-	๔.๗๑	มากที่สุด	
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๔๖	๓๙	๒๔๘	๔๐	๑๒๙	๒๑	-	-	-	-	๔.๑๙	มาก	
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔๖๔	๗๔	๑๕๙	๒๖	-	-	-	-	-	-	๔.๗๕	มากที่สุด	

สรุปผล

สรุปผล

จากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในครั้งนี้ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๕ อยู่ในระดับเฉลี่ยมากที่สุด ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในข้อ๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม รองลงมาคือข้อ๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๑ อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับความพึงพอใจที่อันดับน้อยที่สุดคือในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในข้อ๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๒ อยู่ในระดับเฉลี่ยมาก