



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกาฬิชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกาฬิชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้เก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น ๘๓๔ คน ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๘ สรุปข้อมูลได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป

ตารางที่ ๑ เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๓๐๒	๔๗.๔๑
หญิง	๓๓๕	๕๒.๕๙
รวม	๖๓๗	๑๐๐

ตอนที่ ๒ อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑๕ - ๒๐ ปี	๖๐	๙.๔๒
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๐๔	๑๖.๓๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๑๒	๑๗.๕๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๑๐	๑๗.๒๗
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๓๔	๓๖.๗๓
๖๑ ปีขึ้นไป	๑๗	๒.๖๗
รวม	๖๓๗	๑๐๐

ตอนที่ ๓ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐๓	๑๖.๑๗
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๑๑๔	๑๗.๙๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๐	๑.๕๗
ปริญญาตรี	๖๙	๑๐.๘๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๐.๗๘
อื่น.....	๓๓๖	๕๒.๗๕
รวม	๖๓๗	๑๐๐

สรุปได้ว่า จากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด ๖๓๗ คน เป็นเพศชาย จำนวน ๓๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๔๑ และเพศหญิง จำนวน ๓๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๙ ส่วนใหญ่มีอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๓ รองลงมาคือช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๘ ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาอื่นๆ จำนวน ๓๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๕ รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙๐ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาลีชา

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. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๘๗	๖๑	๒๐๓	๓๒	๔๗	๗	-	-	-	-	๔.๕๔	มากที่สุด	
๒. เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความเห็นใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๘๘	๔๕	๒๗๔	๔๓	๖๓	๑๐	๑๒	๒	-	-	๔.๓๒	มาก	
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๕๘	๔๑	๒๙๕	๔๖	๕๙	๙	๑๘	๓	๗	๑	๔.๒๓	มาก	
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๐๕	๔๘	๒๗๐	๔๒	๖๒	๑๐	-	-	-	-	๔.๓๙	มาก	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ													
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๑๕	๓๔	๒๗๒	๔๓	๑๐๐	๑๖	๓๕	๕	๑๕	๒	๔.๐๐	มาก	
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๖๗	๕๘	๑๙๓	๓๐	๗๗	๑๒	-	-	-	-	๔.๔๖	มาก	
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๒๔๐	๓๘	๒๙๓	๔๖	๖๘	๑๑	๒๗	๔	๙	๑	๔.๑๕	มาก	
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๒๘	๖๗	๑๕๒	๒๔	๕๗	๙	-	-	-	-	๔.๕๙	มากที่สุด	
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก													
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๕๗	๗๒	๑๘๐	๒๘	-	-	-	-	-	-	๔.๗๒	มากที่สุด	
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๔๐	๓๘	๒๘๕	๔๕	๗๘	๑๒	๓๔	๕	-	-	๔.๑๕	มาก	
๓. มีการจัดทำผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ชัดเจน สะดวกเหมาะสม	๔๖๔	๗๓	๑๗๓	๒๗	-	-	-	-	-	-	๔.๗๓	มากที่สุด	

สรุปผล

จากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการในครั้งนี้ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๓ อยู่ในระดับเฉลี่ยมากที่สุด ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในข้อ๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม รองลงมาคือข้อ๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๒ อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับความพึงพอใจที่อันดับน้อยที่สุดคือในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในข้อ๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ อยู่ในระดับเฉลี่ยมาก

หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด
ผู้รายงาน นางสาวตอยิยะห์ มูเด๊ะ ตำแหน่ง พนักงานจ้างทั่วไป