



รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทะลุ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทะลุ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทะลุ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทะลุ การประเมินครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ข้อมูลความต้องการของประชาชนและข้อมูลเชิงคุณภาพ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทะลุ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้มารับบริการ และติดต่อประสานงานด้านต่างๆโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒๕ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทะลุ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทะลุ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓(ตุลาคม ๒๕๖๒- กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทะลุ อำเภอเสวี จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
- ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ๒) ผู้ประกอบการ
- ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
๓. การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ					
๔. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
๓. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรองรับการบริการ					
๒. เครื่องมืออุปกรณ์และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
๔. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทะเล อำเภอสวี จังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๕๘	๔๖.๔๐	
หญิง	๖๗	๕๓.๖๐	
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๘.๐๐	
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๖	๒๐.๘๐	
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๘	๓๘.๔๐	
๖๐ ปีขึ้นไป	๔๑	๓๒.๘๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	๖๖	๕๒.๘๐	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕๖	๔๔.๘๐	
ปริญญาตรี	๓	๒.๔๐	
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๗๕	๖๐.๐๐	
ผู้ประกอบการ	๒	๑.๖๐	
ประชาชนผู้รับบริการ	๔๒	๓๓.๖๐	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๓	๒.๔๐	
อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน,นักศึกษา	๓	๒.๔๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					x -	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑.๑ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๘	๕๙	๑๘	๐	๐	๔.๒๔	๘๔.๘๐
๑.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๒๙	๗๕	๑๖	๕	๐	๔.๐๒	๘๐.๔๘
๑.๓ การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๕๗	๔๖	๑๕	๗	๐	๔.๒๒	๘๔.๔๘
๑.๔ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๘	๔๒	๒๑	๔	๐	๔.๒๑	๘๔.๑๖
รวม						๔.๑๗	๘๓.๔๘
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ							
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	๔๖	๕๙	๒๐	๐	๐	๔.๒๑	๘๔.๑๖
๒.๒ มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๒	๕๗	๒๑	๑๕	๐	๓.๘๕	๗๖.๙๖
๒.๓ ขั้นตอนที่ทำให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	๔๕	๕๘	๑๖	๖	๐	๔.๑๔	๘๒.๗๒
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน	๔๒	๖๒	๒๑	๐	๐	๔.๑๗	๘๓.๓๖
รวม						๔.๐๙	๘๑.๘๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๓๕	๗๔	๑๖	๐	๐	๔.๑๕	๘๓.๐๔
๓.๒ เครื่องมืออุปกรณ์และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๖๒	๕๕	๕	๓	๐	๔.๔๑	๘๘.๑๖
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	๔๑	๕๒	๒๗	๕	๐	๔.๐๓	๘๐.๖๔
๓.๔ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๕๗	๕๓	๑๓	๒	๐	๔.๓๒	๘๖.๔๐
รวม						๔.๒๒	๘๔.๕๖
๔. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖๕	๗๕	๒๕	๒	๐	๔.๒๓	๘๔.๖๘

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ใน ๓ ลำดับแรก ในเรื่องความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๘ และความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๖

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๖ รองลงมาเป็นมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๖ และมีขั้นตอนที่ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว เป็นร้อยละ ๘๒.๗๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย เครื่องมืออุปกรณ์และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๖ รองลงมาเป็นความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรองรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับมาก)

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน ของ อบต.เขาทะเล
อำเภอ สวีจังหวัดชุมพร คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๓.๔๘
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๑.๘๐
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๔.๕๖
รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๓.๒๘

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๓ ด้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทะเล ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๘

