

**รายงานผลการดำเนินการแบบสอบถามความพึงพอใจ**  
**เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561**

**1. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

**2. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ 2561

**3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา ประจำปีงบประมาณ 2561 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	12	24.00
หญิง	38	76.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	4.00
21 - 40 ปี	18	36.00
41 - 60 ปี	5	10.00
60 ปี ขึ้นไป	25	50.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	29	58.00
มัธยมศึกษา	18	36.00
ปริญญาตรี	3	6.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	32	64.00
ผู้ประกอบการ	2	4.00
องค์ชุมชน/องค์กรชุมชน	6	12.00
อื่นๆ	10	20.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

(คิดค่าเฉลี่ยจากจำนวนผู้ประเมิน 50 คน)

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	ดี มาก	ดี	พอ ใช้	ควร ปรับปรุง	ร้อยละ			
					ดี มาก	ดี	พอ ใช้	ควร ปรับปรุง
1. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นได้ง่ายมีป้ายแสดง ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน	10	40	-	-	20	80	-	-
2. ความสุภาพในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	45	5	-	-	90	10	-	-
3. ความตั้งใจ การให้บริการและการนำไป ปฏิบัติ	32	18	-	-	64	36	-	-
4. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการ ขอรับบริการท่านอ่านมีความเข้าใจ	42	8	-	-	84	16	-	-
5. ความสะดวกและความรวดเร็วในการ	33	17	-	-	66	34	-	-

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	ดี มาก	ดี	พอ ใช้	ควร ปรับ ปรุง	ร้อยละ			
					ดี มาก	ดี	พอ ใช้	ควร ปรับ ปรุง
ให้บริการ								
6. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการ ขอเจ้าหน้าที่	30	20	-	-	60	40	-	-
7. การจัดสถานที่ให้บริการ เช่น - ที่นั่งรอรับบริการ - ที่บริการน้ำดื่ม - ความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ - ห้องน้ำ	42	8	-	-	84	16	-	-

#### สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ระดับความพึงพอใจดีมาก คิดเป็น ร้อยละ 66.86
2. ระดับความพึงพอใจดี คิดเป็น ร้อยละ 33.14
3. ระดับความพึงพอใจพอใช้ คิดเป็น ร้อยละ 0
4. ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง คิดเป็น ร้อยละ 0

#### 6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา โดยภาพรวม  
ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการดีมากสูงสุด

#### 7. ข้อเสนอแนะ

- 7.1 ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- 7.2 ควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์อื่นๆ เช่น เสียงตามสาย, Facebook เป็นต้น