

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจใน ณ จุดบริการกองช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

.....

การสำรวจความพึงพอใจเป็นการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ จุดบริการกองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม ซึ่งได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน โดยนำเสนอผลการสำรวจ ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑.๑ เพศ		
ชาย	๔๕	๙๐.๐๐
หญิง	๕	๑๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๑.๒ อายุ		
อายุ ๒๐-๒๙ ปี	๑	๒.๐๐
อายุ ๓๐-๓๙ ปี	๑๑	๒๒.๐๐
อายุ ๔๐-๔๙ ปี	๒๙	๕๘.๐๐
อายุมากกว่า ๕๐ปี	๙	๑๘.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๑.๓ การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๕	๓๐.๐๐
มัธยมศึกษา	๒๐	๔๐.๐๐
ปวช/ปวส	๘	๑๖.๐๐
อนุปริญญา	๑	๒.๐๐
ปริญญาตรี	๖	๑๒.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

	รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๑.๔ อาชีพ			
เกษตรกร		๒๘	๕๖.๐๐
ลูกจ้าง		๗	๑๔.๐๐
ค้าขาย		๘	๑๖.๐๐
รับราชการ		๑	๒.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว		๔	๘.๐๐
ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ		๒	๔.๐๐
อื่นๆ		๐	๐.๐๐
รวม		๕๐	๑๐๐.๐๐

ผลการวิเคราะห์

๑.๑ เพศ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีจำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

๑.๒ อายุ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ อายุมากกว่า ๕๐ ปี มีจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ อายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี มีจำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ อายุระหว่าง ๓๐ -๓๙ ปี มีจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ และอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี มีจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

๑.๓ ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ไม่มีระดับสูงกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ระดับการศึกษาอนุปริญญา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ระดับปวช./ปวส. จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และ ระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ ตามลำดับ

๑.๔ อาชีพ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ อาชีพรับราชการ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ อาชีพค้าขาย มีจำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ อาชีพลูกจ้าง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

งานที่ผู้ตอบแบบสำรวจติดต่อขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การแจ้งขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๖	๑๒.๐๐
งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๔๔	๘๘.๐๐
การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตอบเรื่อง ๑) การแจ้งขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ๒) งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ ๓) การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ไม่มีผู้มาขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ ตามลำดับ

แบบสอบถามความพึงพอใจในการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการ งานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการบริการกองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวนแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
	(๑)	(๒)	(๓)	(๔)	(๕)		
	ไม่พึงพอใจ	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
๑.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๐	๐	๑	๒๔	๒๕	๕๐	๔.๔๘
ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๐๐	๔๘.๐๐	๕๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๘๘.๖๐
๒.ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก	๐	๐	๒	๓๐	๑๘	๕๐	๔.๔๖
ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๐๐	๖๐.๐๐	๓๖.๐๐	๑๐๐.๐๐	๘๖.๔๐
๓.เจ้าหน้าที่มีวิธีการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค)	๐	๐	๒	๒๓	๒๕	๕๐	๔.๕๐
ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๐๐	๔๖.๐๐	๕๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๘๘.๒๐

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ อยู่ในระดับ มาก โดยผลประเมินประเด็น ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๔๘ อยู่ในระดับ มาก ประเด็น ความชัดเจน ในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๓๒ อยู่ใน ระดับ มาก และ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีวิธีการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค) มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๔๖ อยู่ในระดับ มาก รายละเอียดดังตาราง

ประเด็นความพึงพอใจ	ผลคะแนนความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๔๘	๘๙.๖๐
๒.ความชัดเจน ในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการ ไม่ยุ่งยาก	๔.๓๒	๘๖.๔๐
๓.เจ้าหน้าที่มีวิธีการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค)	๔.๔๖	๘๙.๒๐
รวมผลคะแนน	๔.๔๒	๘๘.๔๐

หมายเหตุ

ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

คะแนน ๔.๕๑ - ๕.๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
คะแนน ๓.๕๑ - ๔.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
คะแนน ๒.๕๑ - ๓.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน ๑.๕๑ - ๒.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ร้อยละความพึงพอใจ

ร้อยละ ๘๑ - ๑๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ร้อยละ ๗๑ - ๘๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
ร้อยละ ๕๑ - ๗๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ร้อยละ ๓๑ - ๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
ร้อยละ ๒๑ - ๓๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด