

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)**

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ และประชาชนในพื้นที่ตำบลสะตอ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๓๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินงาน

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) แบ่งแบบสอบถาม เป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปและแบบประเมิน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณนาข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๓๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑) เพศ			
* ชาย	๑๑๕	๔๘.๙๔	
* หญิง	๑๒๐	๕๑.๐๖	
๒) อายุ			
* ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๘.๕๑	
* ตั้งแต่ ๒๑ – ๔๐ ปี	๖๒	๒๖.๓๘	
* ตั้งแต่ ๔๑ – ๕๐ ปี	๖๕	๒๗.๖๖	
* ตั้งแต่ ๕๑ – ๖๐ ปี	๕๕	๒๓.๔๐	
* ตั้งแต่ ๖๑ ปี ขึ้นไป	๓๓	๑๔.๐๔	
๓) การศึกษา			
* ประถมศึกษา	๕๖	๒๓.๘๓	
* มัธยม/อนุปริญญา	๘๕	๓๖.๑๗	
* ปริญญาตรี	๕๘	๒๔.๖๘	
* สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๒.๑๓	
* ไม่มี	๓๑	๑๓.๑๙	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๔) อาชีพ			
* เกษตรกร	๖๘	๒๘.๙๔	
* ผู้ประกอบการ	๒๕	๑๐.๖๓	
* ประชาชนทั่วไป	๙๗	๔๑.๒๘	
* นักเรียน/นักศึกษา	๒๑	๘.๙๔	
* ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๒๔	๑๐.๒๑	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๖ ในช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๖ ระดับการศึกษามัธยม/อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑๗ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒๘

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๓๕ คน

หัวข้อแบบทดสอบความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					X	ระดับ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑) งานสวัสดิการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ							
- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔๒	๑๘๘	๕	๐	๐	๔.๑๖	มาก
- ช่องทางการให้บริการ	๒๖	๑๙๔	๑๕	๐	๐	๔.๐๕	มาก
- การบริการของเจ้าหน้าที่	๗๒	๑๕๔	๘	๑	๐	๓.๒๙	ปานกลาง
- สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๕	๑๙๓	๑๕	๒	๐	๔.๐๓	มาก
- ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม	๓๔	๑๙๐	๑๑	๐	๐	๔.๑๐	มาก
๒) งานซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค/ถนน ไฟฟ้า ประปา							
- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๘	๑๙๔	๓๓	๐	๐	๓.๙๐	มาก
- ช่องทางการให้บริการ	๔	๒๑๓	๑๘	๐	๐	๓.๙๔	มาก
- การบริการของเจ้าหน้าที่	๑๕	๒๑๑	๙	๐	๐	๔.๐๓	มาก
- สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๙	๒๐๗	๑๙	๐	๐	๓.๙๖	มาก
- ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม	๗	๒๑๖	๑๒	๐	๐	๓.๙๘	มาก
๓) งานการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง							
- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๕	๒๑๕	๑๕	๐	๐	๓.๙๖	มาก
- ช่องทางการให้บริการ	๙	๒๐๔	๒๒	๐	๐	๓.๙๔	มาก
- การบริการของเจ้าหน้าที่	๔๒	๑๘๐	๑๓	๐	๐	๔.๑๒	มาก
- สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๒	๒๐๘	๒๕	๐	๐	๓.๙๐	มาก
- ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม	๖	๒๒๑	๘	๐	๐	๔.๐๐	มาก
ภาพรวม	๓๐๖	๒,๙๘๘	๒๒๘	๓	๐	๔.๐๒	มาก

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ มากที่สุด (๔.๒๑ - ๕.๐๐) มาก (๓.๔๑ - ๔.๒๐) ปานกลาง (๒.๖๑ - ๓.๔๐) น้อย (๑.๘๑ - ๒.๖๐) น้อยที่สุด (๑.๐๐ - ๑.๘๐)

สรุปจากตาราง

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๓๕ คน ประชาชนมีความพึงพอใจในงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดให้บริการสาธารณะ ทั้งหมด จำนวน ๓ งาน ผลสรุปอยู่ในระดับพอใจ **มาก** ซึ่งมีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ ๓.๔๑ - ๔.๒๐