**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมรัง**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง จำนวน 400 คน มีรายละเอียดดังนี้

..............................................................................................................................................................................

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง

2. งานด้านการศึกษา

3. งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

5. งานด้านสาธารณสุข

โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| กิจกรรมและภารกิจ | ร้อยละความพึงพอใจ |
| กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | ช่องทางการให้บริการ | เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ | สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | ผลการปฏิบัติงาน | รวม |
| 1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง2. งานด้านการศึกษา3. งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม5. งานด้านสาธารณสุข | 90.8091.8891.7593.8093.60 | 91.0091.1992.1992.8894.44 | 91.1791.4690.7593.0493.96 | 90.8592.5091.7591.1395.25 | 90.6392.7591.1992.0094.69 | 90.8991.9591.5392.5794.39 |
| **รวม** | **92.37** | **92.34** | **92.08** | **92.30** | **92.25** | **92.26** |

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการในงาน ด้านต่างๆทั้ง 5 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 92.26

ลักษณะของแบบสอบถามตามวิธีการวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert’s scale) ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนน เท่ากับ 5
2. ระดับความพึงพอใจมาก คะแนน เท่ากับ 4
3. ระดับความพึงพอใจปานกลาง คะแนน เท่ากับ 3
4. ระดับความพึงพอใจน้อย คะแนน เท่ากับ 2
5. ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คะแนน เท่ากับ 1

**ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม**

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม** |  http://www.stvc.ac.th/elearning/stat/s11.jpg | **S.D.** | **ระดับ****ความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| 1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง2. งานด้านการศึกษา3. งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม5. งานด้านสาธารณสุข | 4.554.604.574.634.72 | 0.670.680.750.630.66 | มากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 90.8991.9591.5392.5794.39 |
| **รวม** | **4.61** | **0.68** | **มากที่สุด** | **92.26** |

**ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง**

**ข้อมูลทั่วไป**

ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **รายการ** | **จำนวน/คน** | **ร้อยละ** |
| **เพศ** 1. ชาย 2. หญิง | 4733 | 58.7541.25 |
| **อายุ**1. ต่ำกว่า 26 ปี 2. 26 – 40 ปี 3. 41 – 55 ปี 4. 56 - 69 ปี 5. 70 ปีขึ้นไป | 171730133 | 21.2521.2537.5016.253.75 |
| **อาชีพ** 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท 3. ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ 4. นักเรียน / นักศึกษา 5. รับจ้างทั่วไป 6. แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ 7. ว่างงาน | 81081320147 | 10.0012.5010.0016.2525.0017.508.75 |
| **ประเภทผู้รับบริการ** 1. ประชาชน 2. หน่วยงานรัฐ 3. หน่วยงานเอกชน | 6686 | 82.5010.007.50 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

 **ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง**

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** |  http://www.stvc.ac.th/elearning/stat/s11.jpg | **S.D.** | **ระดับ****ความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ2. ด้านช่องทางการให้บริการ3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก5. ด้านผลการปฏิบัติงาน | 4.544.554.564.544.53 | 0.680.680.640.710.66 | มากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 90.8091.0091.1790.8590.63 |
| **รวม** | **4.55** | **0.67** | **มากที่สุด** | **90.89** |

**ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา**

**ข้อมูลทั่วไป**

ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านการศึกษา ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **รายการ** | **จำนวน/คน** | **ร้อยละ** |
| **เพศ** 1. ชาย 2. หญิง | 3545 | 43.7556.25 |
| **อายุ**1. ต่ำกว่า 26 ปี 2. 26 – 40 ปี 3. 41 – 55 ปี 4. 56 - 69 ปี 5. 70 ปีขึ้นไป | 16292492 | 20.0036.2530.0011.252.50 |
| **อาชีพ** 1. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท 2. ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ 3. ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ 4. นักเรียน / นักศึกษา 5. รับจ้างทั่วไป 6. แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ 7. เกษตร / ประมง 8. ว่างงาน | 143815151573 | 17.503.7510.0018.7518.7518.758.753.75 |
| **ประเภทผู้รับบริการ** 1. ประชาชน | 80 | 100.00 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

**ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา**

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** |  http://www.stvc.ac.th/elearning/stat/s11.jpg | **S.D.** | **ระดับ****ความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ2. ด้านช่องทางการให้บริการ3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก5. ด้านผลการปฏิบัติงาน | 4.594.564.574.634.64 | 0.680.720.720.660.63 | มากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 91.8891.1991.4692.5092.75 |
| **รวม** | **4.60** | **0.68** | **มากที่สุด** | **91.95** |

**ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

**ข้อมูลทั่วไป**

ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย เพศ อายุ และ ประเภทผู้รับบริการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **รายการ** | **จำนวน/คน** | **ร้อยละ** |
| **เพศ** 1. ชาย 2. หญิง | 4832 | 60.0040.00 |
| **อายุ**1. ต่ำกว่า 26 ปี 2. 26 – 40 ปี 3. 41 – 55 ปี 4. 56 - 69 ปี 5. 70 ปีขึ้นไป | 18223091 | 22.5027.5037.5011.251.25 |
| **อาชีพ** 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท 3. ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ 4. ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ 5. นักเรียน / นักศึกษา 6. รับจ้างทั่วไป 7. แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ 8. เกษตร / ประมง  | 710551723103 | 8.7512.506.256.2521.2528.7512.503.75 |
| **ประเภทผู้รับบริการ** 1. ประชาชน 2. หน่วยงานรัฐ 3. หน่วยงานเอกชน | 6974 | 86.258.755.00 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

**ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** |  http://www.stvc.ac.th/elearning/stat/s11.jpg | **S.D.** | **ระดับ****ความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ2. ด้านช่องทางการให้บริการ3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก5. ด้านผลการปฏิบัติงาน | 4.594.614.544.594.56 | 0.710.730.800.730.77 | มากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 91.7592.1990.7591.7591.19 |
| **รวม** | **4.57** | **0.75** | **มากที่สุด** | **91.53** |

**ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

**ข้อมูลทั่วไป**

ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **รายการ** | **จำนวน/คน** | **ร้อยละ** |
| **เพศ** 1. ชาย 2. หญิง | 4238 | 52.5047.50 |
| **อายุ**1. ต่ำกว่า 26 ปี 2. 26 – 40 ปี 3. 41 – 55 ปี 4. 56 - 69 ปี | 3518423 | 43.7522.505.0028.75 |
| **อาชีพ** 1. นักเรียน / นักศึกษา 2. รับจ้างทั่วไป 3. แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ 4. เกษตรกร/ ประมง | 192158 | 23.752.501.2572.50 |
| **ประเภทผู้รับบริการ** 1. ประชาชน 2. หน่วยงานรัฐ | 791 | 98.751.25 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

 **ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** |  http://www.stvc.ac.th/elearning/stat/s11.jpg | **S.D.** | **ระดับ****ความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ2. ด้านช่องทางการให้บริการ3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก5. ด้านผลการปฏิบัติงาน | 4.694.644.654.564.60 | 0.540.670.610.710.65 | มากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 93.8092.8893.0491.1392.00 |
| **รวม** | **4.63** | **0.63** | **มากที่สุด** | **92.57** |

**ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข**

**ข้อมูลทั่วไป**

ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านสาธารณสุข ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **รายการ** | **จำนวน/คน** | **ร้อยละ** |
| **เพศ** 1. ชาย 2. หญิง | 3446 | 42.5057.50 |
| **อายุ**1. ต่ำกว่า 26 ปี 2. 26 – 40 ปี 3. 41 – 55 ปี | 94229 | 11.2552.5036.25 |
| **อาชีพ** 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท 3. ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ 4. ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ 5. นักเรียน / นักศึกษา 6. รับจ้างทั่วไป | 218331827 | 26.2510.003.753.7522.5033.75 |
| **ประเภทผู้รับบริการ** 1. ประชาชน 2. หน่วยงานรัฐ 3. หน่วยงานเอกชน | 52217 | 65.0026.258.75 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

 **ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารสุข**

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารสุข

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** |  http://www.stvc.ac.th/elearning/stat/s11.jpg | **S.D.** | **ระดับ****ความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ2. ด้านช่องทางการให้บริการ3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก5. ด้านผลการปฏิบัติงาน | 4.684.724.704.764.73 | 0.720.660.690.580.58 | มากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 93.6094.4493.9695.2594.69 |
| **รวม** | **4.72** | **0.66** | **มากที่สุด** | **94.39** |