**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 | | | | | |
| กระบวน  การ/ขั้นตอนการให้บริการ | ช่องทางการให้บริการ | เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ | สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | ผลการปฏิบัติงาน | รวม |
| 1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง  2. งานด้านการศึกษา  3. งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  5. งานด้านสาธารณสุข | 90.80  91.88  91.75  93.80  93.60 | 91.00  91.19  92.19  92.88  94.44 | 91.17  91.46  90.75  93.04  93.96 | 90.85  92.50  91.75  91.13  95.25 | 90.63  92.75  91.19  92.00  94.69 | 90.89  91.95  91.53  92.57  94.39 |
| **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 การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง  2. งานด้านการศึกษา  3. งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  5. งานด้านสาธารณสุข | 4.55  4.60  4.57  4.63  4.72 | 0.67  0.68  0.75  0.63  0.66 | มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 90.89  91.95  91.53  92.57  94.39 |
| **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 | 47  33 | 58.75  41.25 |
| **อายุ**  1. ต่ำกว่า 26 ปี  2. 26 – 40 ปี  3. 41 – 55 ปี  4. 56 - 69 ปี  5. 70 ปีขึ้นไป | 17  17  30  13  3 | 21.25  21.25  37.50  16.25  3.75 |
| **อาชีพ**  1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ  2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท  3. ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ  4. นักเรียน / นักศึกษา  5. รับจ้างทั่วไป  6. แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ  7. ว่างงาน | 8  10  8  13  20  14  7 | 10.00  12.50  10.00  16.25  25.00  17.50  8.75 |
| **ประเภทผู้รับบริการ**  1. ประชาชน  2. หน่วยงานรัฐ  3. หน่วยงานเอกชน | 66  8  6 | 82.50  10.00  7.50 |
| **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 / ขั้นตอนการให้บริการ  2. ด้านช่องทางการให้บริการ  3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ  4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  5. ด้านผลการปฏิบัติงาน | 4.54  4.55  4.56  4.54  4.53 | 0.68  0.68  0.64  0.71  0.66 | มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 90.80  91.00  91.17  90.85  90.63 |
| **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 | 35  45 | 43.75  56.25 |
| **อายุ**  1. ต่ำกว่า 26 ปี  2. 26 – 40 ปี  3. 41 – 55 ปี  4. 56 - 69 ปี  5. 70 ปีขึ้นไป | 16  29  24  9  2 | 20.00  36.25  30.00  11.25  2.50 |
| **อาชีพ**  1. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท  2. ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ  3. ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ  4. นักเรียน / นักศึกษา  5. รับจ้างทั่วไป  6. แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ  7. เกษตร / ประมง  8. ว่างงาน | 14  3  8  15  15  15  7  3 | 17.50  3.75  10.00  18.75  18.75  18.75  8.75  3.75 |
| **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 / ขั้นตอนการให้บริการ  2. ด้านช่องทางการให้บริการ  3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ  4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  5. ด้านผลการปฏิบัติงาน | 4.59  4.56  4.57  4.63  4.64 | 0.68  0.72  0.72  0.66  0.63 | มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 91.88  91.19  91.46  92.50  92.75 |
| **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 | 48  32 | 60.00  40.00 |
| **อายุ**  1. ต่ำกว่า 26 ปี  2. 26 – 40 ปี  3. 41 – 55 ปี  4. 56 - 69 ปี  5. 70 ปีขึ้นไป | 18  22  30  9  1 | 22.50  27.50  37.50  11.25  1.25 |
| **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 | 7  10  5  5  17  23  10  3 | 8.75  12.50  6.25  6.25  21.25  28.75  12.50  3.75 |
| **ประเภทผู้รับบริการ**  1. ประชาชน  2. หน่วยงานรัฐ  3. หน่วยงานเอกชน | 69  7  4 | 86.25  8.75  5.00 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

**ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** | http://www.stvc.ac.th/elearning/stat/s11.jpg | **S.D.** | **ระดับ**  **ความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ  2. ด้านช่องทางการให้บริการ  3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ  4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  5. ด้านผลการปฏิบัติงาน | 4.59  4.61  4.54  4.59  4.56 | 0.71  0.73  0.80  0.73  0.77 | มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 91.75  92.19  90.75  91.75  91.19 |
| **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 | 42  38 | 52.50  47.50 |
| **อายุ**  1. ต่ำกว่า 26 ปี  2. 26 – 40 ปี  3. 41 – 55 ปี  4. 56 - 69 ปี | 35  18  4  23 | 43.75  22.50  5.00  28.75 |
| **อาชีพ**  1. นักเรียน / นักศึกษา  2. รับจ้างทั่วไป  3. แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ  4. เกษตรกร/ ประมง | 19  2  1  58 | 23.75  2.50  1.25  72.50 |
| **ประเภทผู้รับบริการ**  1. ประชาชน  2. หน่วยงานรัฐ | 79  1 | 98.75  1.25 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

**ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** | http://www.stvc.ac.th/elearning/stat/s11.jpg | **S.D.** | **ระดับ**  **ความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ  2. ด้านช่องทางการให้บริการ  3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ  4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  5. ด้านผลการปฏิบัติงาน | 4.69  4.64  4.65  4.56  4.60 | 0.54  0.67  0.61  0.71  0.65 | มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 93.80  92.88  93.04  91.13  92.00 |
| **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 | 34  46 | 42.50  57.50 |
| **อายุ**  1. ต่ำกว่า 26 ปี  2. 26 – 40 ปี  3. 41 – 55 ปี | 9  42  29 | 11.25  52.50  36.25 |
| **อาชีพ**  1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ  2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท  3. ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ  4. ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ  5. นักเรียน / นักศึกษา  6. รับจ้างทั่วไป | 21  8  3  3  18  27 | 26.25  10.00  3.75  3.75  22.50  33.75 |
| **ประเภทผู้รับบริการ**  1. ประชาชน  2. หน่วยงานรัฐ  3. หน่วยงานเอกชน | 52  21  7 | 65.00  26.25  8.75 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

**ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารสุข**

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารสุข

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** | http://www.stvc.ac.th/elearning/stat/s11.jpg | **S.D.** | **ระดับ**  **ความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ  2. ด้านช่องทางการให้บริการ  3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ  4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  5. ด้านผลการปฏิบัติงาน | 4.68  4.72  4.70  4.76  4.73 | 0.72  0.66  0.69  0.58  0.58 | มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 93.60  94.44  93.96  95.25  94.69 |
| **รวม** | **4.72** | **0.66** | **มากที่สุด** | **94.39** |