

รายงานสรุปการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำดำ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
งานจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำดำ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำดำ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายเปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

➔ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำดำ มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๓ ระดับ ได้แก่

- ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)
ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)
ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)

ส่วนที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	๕๐
เพศหญิง	๕๐
รวม	๑๐๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๒๕
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๕
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๕
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๒๕
มากกว่า ๖๐ ปี	๐
รวม	๑๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๒๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๓๘
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๕
ปริญญาตรี	๒๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๐
อื่นๆ	๐
รวม	๑๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	๕
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๕
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๒๐
รับจ้าง	๓๐
นักเรียนนักศึกษา	๑๐
เกษตรกร	๓๐
อื่นๆ	๐
รวม	๑๐๐

ส่วนที่ ๒
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
จำนวน ๑๐๐ คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (๑๙ ข้อ x ๑๐๐ คน = ๑,๙๐๐ คะแนน)	ไม่พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจมาก (๑,๙๐๐ คะแนน)
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑) การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๐	๒๐	๘๐
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒	๒๐	๗๘
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	๓	๒๗	๗๐
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๒๐	๘๐
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๕	๑๕	๘๐
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๐	๑๕	๘๕
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๒๐	๘๐
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๕	๑๕	๘๐
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๒๐	๘๐
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๑๐	๙๐
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	๕	๒๕	๗๐
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๐	๓๐	๗๐
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	๐	๑๐	๙๐
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๔	๑๔	๘๒
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๐	๒๐	๘๐
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๓	๑๐	๘๗

๔. คุณภาพของการให้บริการ			
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๕	๕๐	๔๕
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๕	๓๕	๖๐
๓) ผลการบริการในภาพรวม	๐	๑๐	๙๐
รวม คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐ ได้	๓๗	๓๘๖	๑๔๗๗

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๘ $= \frac{๓๗ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ $= ๑.๙๕ \%$	พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑๑ $= \frac{๓๘๖ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ $= ๒๐.๓๒ \%$	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๑ $= \frac{๑,๔๗๗ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ $= ๗๗.๗๓ \%$
---	---	--

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้
 จากการส่งแบบประเมินให้กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน ๕๐ ชุด และจากผู้ใช้
 บริการฯ จำนวน ๕๐ ชุด รวมเป็น ๑๐๐ ชุด ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| ๑. ไม่พึงพอใจ ๕๑ คะแนน | คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๕ คะแนน |
| ๒. พึงพอใจ ๓๘๒ คะแนน | คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๒ คะแนน |
| ๓. พึงพอใจมาก ๑,๔๖๗ คะแนน | คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๓ คะแนน |
