

# รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๖๑ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

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

- ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๑๕๙)
- ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๑๕๙)
- ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม ๑,๑๕๙)

## ส่วนที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๖๑ คน

### ๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	๒๔
เพศหญิง	๓๗
รวม	๖๑

### ๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๓
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๑๑
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๑๘
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๔
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๕
รวม	๖๑

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๒๙
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๙
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๗
ปริญญาตรี	๖
สูงกว่าปริญญาตรี	-
อื่นๆ	-
รวม	๖๑

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	๓
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๔
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๘
รับจ้าง	๑๓
นักเรียนนักศึกษา	-
เกษตรกร	๒๓
อื่นๆ	-
รวม	๖๑

## ส่วนที่ ๒

### ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

จำนวน ๖๑ คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (๑๙ ข้อ x ๖๑ คน = ๑,๑๕๙ คะแนน)	ไม่พอใจ (๑,๑๕๙ คะแนน)	พอใจ (๑,๑๕๙ คะแนน)	พอใจมาก (๑,๑๕๙ คะแนน)
<b>๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
๑) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒	๑๑	๔๘
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๐	๒๓	๓๘
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	๐	๑๘	๔๓
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๑๖	๔๕
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๔	๕๗
<b>๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>			
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖	๑๑	๔๔
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๘	๕๓
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๒	๑๒	๔๗
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๗	๕๔
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๙	๕๒
<b>๓. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๓	๑๐	๔๘
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒	๑๔	๔๕
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา ดินสอ เป็นต้น	๐	๕	๕๖
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๐	๑๒	๔๙
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต (FREE WIFI) ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๐	๑๖	๔๕
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๓	๑๐	๔๘

๔. คุณภาพของการให้บริการ			
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๒	๑๖	๔๓
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๐	๙	๕๒
๓) ผลการบริการในภาพรวม	๐	๔	๕๗
๕. วัสดุหรือครุภัณฑ์			
๑) ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ต่อการให้บริการ	๐	๐	๐
๒) วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์สำหรับใช้บริการทั่วไป อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี	๐	๐	๐
๓) วัสดุ อุปกรณ์มีความเหมาะสม เพียงพอ และทันสมัย	๐	๐	๐
๔) ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ในการให้บริการ	๐	๐	๐
<b>ไม่มีผู้มาใช้หรือยืมวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์</b>			
รวม คะแนนเต็ม ๑,๓๖๘ ได้	๒๐	๒๑๕	๙๒๔

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๓ $= \frac{20 \times 100}{1,168}$ $= 1.71\%$	พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๕ $= \frac{215 \times 100}{1,168}$ $= 18.41\%$	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๒ $= \frac{924 \times 100}{1,168}$ $= 79.08\%$
--	--	---

### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย สุ่มประเมิน  
จำนวน ๖๑ คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

- |                      |                        |
|----------------------|------------------------|
| ๑. ไม่พึงพอใจ ๒๐ คน  | คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๓ คน  |
| ๒. พึงพอใจ ๒๑๕ คน    | คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๕ คน |
| ๓. พึงพอใจมาก ๙๒๔ คน | คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๒ คน |

\*\*\*\*\*