รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเมนชัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเมนชัย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๖๘ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

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

ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๓,๑๙๒)

ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๓,๑๙๒)

ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม ๓,๑๙๒)

ส่วนที่ ๑
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๑๖๘ คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	๗๙
เพศหญิง	๘๙
รวม	**๑๖๘**

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๑๙
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๑
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๙
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๓๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๕๙
รวม	**๑๖๘**

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๗๒
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๕๑
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๖
ปริญญาตรี	๑๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๒
อื่นๆ	-
รวม	**๑๖๘**

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	๑๔
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๒๑
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๓๙
รับจ้าง	๓๑
นักเรียนนักศึกษา	-
เกษตรกร	๖๓
อื่นๆ	-
รวม	**๑๖๘**

ส่วนที่ ๒

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

จำนวน ๑๖๘ คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (๑๙ ข้อ x ๑๖๘ คน = ๓,๑๙๒ คะแนน)	ไม่พอใจ (๓,๑๙๒ คะแนน)	พอใจ (๓,๑๙๒ คะแนน)	พอใจมาก (๓,๑๙๒ คะแนน)
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๔	๓๕	๑๑๙
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๗	๓๒	๑๒๙
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	๐	๕๑	๑๑๗
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๔๘	๑๒๐
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๘	๔๑	๑๑๙
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘	๑๙	๑๔๑
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๔๗	๑๒๑
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ เป็นต้น	๓	๒๗	๑๓๘
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๒๒	๑๔๖
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๑๙	๑๔๙
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๙	๒๑	๑๓๘
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗	๒๘	๑๓๓
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา ดินสอ เป็นต้น	๐	๑๕	๑๕๓
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๕	๒๕	๑๓๘
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สัญญาณอินเตอร์เน็ต (FREE WIFI) ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๐	๘	๑๖๐
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๗	๑๓	๑๔๘

๔. คุณภาพของการให้บริการ			
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๐	๑๘	๑๕๐
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๐	๓๙	๑๒๙
๓) ผลการบริการในภาพรวม	๑๐	๑๗	๑๔๑
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
ไม่มีผู้มาใช้หรือยืมวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์			
รวม คะแนนเต็ม ๓,๑๙๒ ได้	**๗๘**	**๕๒๕**	**๒,๕๘๙**

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๔	**พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๕**	**พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๑**
= ๗๘ x ๑๐๐ / ๓,๑๙๒	**= ๕๒๕ x ๑๐๐ / ๓,๑๙๒**	**= ๒,๕๘๙ x ๑๐๐ / ๓,๑๙๒**
= ๒.๔๔ %	**= ๑๖.๔๕ %**	**= ๘๑.๑๑ %**

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเมนชัย สุ่มประเมิน จำนวน ๑๖๘ คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

๑. ไม่พึงพอใจ ๗๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๔
๒. พึงพอใจ ๕๒๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๕
๓. พึงพอใจมาก ๒,๕๘๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๑

****