

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๗๓ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

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

- ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๓๘๗)
- ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๓๘๗)
- ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม ๑,๓๘๗)

ส่วนที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๗๓ คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	๓๑
เพศหญิง	๔๒
รวม	๗๓

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๕
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๙
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๑
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๗
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๑
รวม	๗๓

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๓๔
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๒
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๙
ปริญญาตรี	๘
สูงกว่าปริญญาตรี	-
อื่นๆ	-
รวม	๗๓

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	๗
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๐
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๔
รับจ้าง	๑๑
นักเรียนนักศึกษา	-
เกษตรกร	๓๑
อื่นๆ	-
รวม	๗๓

ส่วนที่ ๒

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

จำนวน ๗๓ คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (๑๙ ข้อ X ๗๓ คน = ๑,๓๘๗ คะแนน)	ไม่พอใจ (๑,๓๘๗ คะแนน)	พอใจ (๑,๓๘๗ คะแนน)	พอใจมาก (๑,๓๘๗ คะแนน)
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔	๑๕	๕๔
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒	๒๓	๔๘
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	๐	๒๕	๔๘
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๒๓	๕๐
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๒	๙	๖๒
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘	๑๖	๔๙
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๑๑	๖๒
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๓	๑๗	๕๓
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๑๒	๖๑
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๑๓	๖๐
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	๕	๑๑	๕๗
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔	๑๘	๕๑
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา ดินสอ เป็นต้น	๐	๑๕	๕๘
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๐	๙	๖๔
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต (FREE WIFI) ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๐	๘	๖๕
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๗	๑๓	๕๓

๔. คุณภาพของการให้บริการ			
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๐	๑๘	๕๕
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๐	๑๔	๕๙
๓) ผลการบริการในภาพรวม	๐	๑๑	๖๒
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 ๑,๓๘๗ ได้	๓๕	๒๘๑	๑,๐๗๑

<p>ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๒</p> $= \frac{๓๕ \times ๑๐๐}{๑,๓๘๗}$ <p>= ๒.๕๒ %</p>	<p>พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๓</p> $= \frac{๒๘๑ \times ๑๐๐}{๑,๓๘๗}$ <p>= ๒๐.๒๖ %</p>	<p>พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๔</p> $= \frac{๑,๐๗๑ \times ๑๐๐}{๑,๓๘๗}$ <p>= ๗๗.๒๒ %</p>
---	---	--

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย สุ่มประเมิน จำนวน ๗๓ คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

- | | |
|---------------------------|---------------------|
| ๑. ไม่พึงพอใจ ๓๕ คะแนน | คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๒ |
| ๒. พึงพอใจ ๒๘๑ คะแนน | คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๖ |
| ๓. พึงพอใจมาก ๑,๐๗๑ คะแนน | คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๒ |
