

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง
ไตรมาส ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ห้วยทอง แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง
มีกรอบการประเมิน ๔ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน
การอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๓ ระดับ ได้แก่

- ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๗๘๖)
ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๗๘๖)
ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม ๑,๗๘๖)

ส่วนที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๙๔ คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	๓๕
เพศหญิง	๕๙
รวม	๙๔

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๒
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๔
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๕
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๒๘
มากกว่า ๖๐ ปี	๕๕
รวม	๙๔

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๘๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๔
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑
ปริญญาตรี	๑
สูงกว่าปริญญาตรี	-
อื่นๆ	๘
รวม	๙๔

๑.๔ เรื่องที่ขอรับบริการ

ขอรับบริการ	จำนวน (คน)
เบี่ยงชีพ	๖๘
ลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	๒๖
อินเตอร์เน็ต	-
ขอคู่มือข่าวสาร	-
อื่นๆ	-
รวม	๙๔

ส่วนที่ ๒

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

ไตรมาส ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

จำนวน ๙๔ คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (๑๙ ข้อ x ๙๔ คน = ๑,๗๘๖ คะแนน)	ไม่พอใจ (๑,๗๘๖ คะแนน)	พอใจ (๑,๗๘๖ คะแนน)	พอใจมาก (๑,๗๘๖ คะแนน)
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑	๑๓	๘๐
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑	๑๕	๗๘
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น		๔	๙๐
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		๕	๘๙
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด		๑๐	๘๔
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ			๙๔
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ		๑๐	๘๔
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น		๑๔	๘๐
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น			๙๔
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ			๙๔
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๒	๑๐	๘๒
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก		๘	๘๖
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น		๕	๘๙
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น การรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น		๔	๙๐
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น		๒	๙๒
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม		๑๘	๗๖

๔. คุณภาพของการให้บริการ			
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ		๔	๙๐
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ		๖	๘๘
๓) ผลการบริการในภาพรวม		๓	๙๑
	รวม คะแนน	๔	๑๓๑
			๑,๖๕๑

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๕ $= \frac{๒๙ \times ๑๐๐}{๑,๗๘๖}$ $= ๐.๒๒ \%$	พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓ $= \frac{๑๓๑ \times ๑๐๐}{๑,๗๘๖}$ $= ๗.๓๔ \%$	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ $= \frac{๑,๖๕๑ \times ๑๐๐}{๑,๗๘๖}$ $= ๙๒.๔๔ \%$
---	--	--

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการไตรมาส ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ จำนวน ๙๔ คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

- | | |
|---------------------------|------------------------|
| ๑. ไม่พึงพอใจ ๒ คะแนน | คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๒ คน |
| ๒. พึงพอใจ ๑๓๑ คะแนน | คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๔ คน |
| ๓. พึงพอใจมาก ๑,๖๕๑ คะแนน | คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๔ คน |
