

## รายงานผล

# การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลุม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓)

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลุม โดยใช้วิธีการสุ่มสำรวจจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลุม มีรอบการประเมิน ๔ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๕ ระดับ ได้แก่

- ระดับ = มากที่สุด  
ระดับ = มาก  
ระดับ = ปานกลาง  
ระดับ = น้อย  
ระดับ = น้อยที่สุด

ส่วนที่ ๑ : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน

### ๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	๔๕
เพศหญิง	๕๕
รวม	๑๐๐

### ๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๖
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๘
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๒๔
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๒๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๕
รวม	๑๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๓๒
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๓๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๖
ปริญญาตรี	๑๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๑
อื่นๆ	๔
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	๖
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๔
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๒๗
รับจ้าง	๑๖
นักเรียนนักศึกษา	๒
เกษตรกร	๓๔
อื่นๆ	๑๑
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>

ส่วนที่ ๒ : ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑) การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๐	๒	๓๑	๕๑	๑๖
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๐	๑	๓๔	๕๓	๑๒
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	๐	๑	๑๒	๔๗	๔๐
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๒๘	๕๖	๑๖
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๒๗	๕๔	๑๙
<b>๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๐	๑	๑๘	๕๗	๒๔
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๑๖	๔๘	๓๖
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๐	๐	๑๗	๕๗	๒๖
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๐	๑๘	๓๒	๕๐
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๑๗	๓๙	๔๔
<b>๓. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๐	๔	๒๙	๔๔	๒๓
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๐	๒	๑๙	๕๗	๒๒
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	๐	๔	๑๗	๕๓	๒๖
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๐	๑	๒๒	๕๙	๑๘
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๐	๑	๑๔	๕๔	๓๑
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๐	๐	๑๘	๕๘	๒๔

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>๔. คุณภาพของการให้บริการ</b>					
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๐	๑	๑๑	๕๕	๓๓
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๐	๐	๑๕	๕๖	๒๙
๓) ผลการบริการในภาพรวม	๐	๐	๑๒	๕๕	๓๓

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

- |                           |               |       |
|---------------------------|---------------|-------|
| ๑. พึงพอใจระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐     |
| ๒. พึงพอใจระดับน้อย       | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๙๕  |
| ๓. พึงพอใจระดับปานกลาง    | คิดเป็นร้อยละ | ๑๙.๗๔ |
| ๔. พึงพอใจระดับมาก        | คิดเป็นร้อยละ | ๕๑.๘๔ |
| ๕. พึงพอใจระดับมากที่สุด  | คิดเป็นร้อยละ | ๒๗.๔๗ |