

**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
งานบริการสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม**

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม งานบริการ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๕๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

➔ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๓ ระดับ ได้แก่

ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๙๕๐)

ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๙๕๐)

ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม ๙๕๐)

ส่วนที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๕๐ คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	๓๕
เพศหญิง	๑๕
รวม	๕๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๕
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๕
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๐
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐

รวม	๕๐
-----	----

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๑๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๕
ปริญญาตรี	๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๐
อื่นๆ	๕
รวม	๕๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	๕
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๕
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๕
รับจ้าง	๑๕
นักเรียนนักศึกษา	๐
เกษตรกร	๑๗
อื่นๆ	๓
รวม	๕๐

ส่วนที่ ๒
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
จำนวน ๕๐ คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (๑๙ ข้อ x ๕๐ คน = ๙๕๐ คะแนน)	ไม่พอใจ (๙๕๐ คะแนน)	พอใจ (๙๕๐ คะแนน)	พอใจมาก (๙๕๐ คะแนน)
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๑๕	๓๐
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๐	๑๐	๔๐
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	๓	๑๕	๓๒
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒	๑๕	๓๓
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๕	๔๕
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๐	๑๐	๔๐
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๑	๑๔	๒๕
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๔	๑๐	๓๖
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๕	๑๕	๓๐
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๑๐	๔๐
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๓	๑๕	๓๒
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒	๑๘	๓๐
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	๐	๑๐	๔๐
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๔	๑๕	๓๑
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๐	๑๐	๔๐
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๕	๑๕	๓๐

๔. คุณภาพของการให้บริการ			
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๒	๑๐	๓๘
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๐	๙	๔๑
๓) ผลการบริการในภาพรวม	๐	๑๕	๓๕
รวม คะแนนเต็ม ๙๕๐ ได้	๔๖	๒๓๖	๖๖๘

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๔ $= \frac{๔๖ \times ๑๐๐}{๙๕๐}$ $= ๔.๘๔ \%$	พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘๔ $= \frac{๒๓๖ \times ๑๐๐}{๙๕๐}$ $= ๒๔.๘๔ \%$	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๓๒ $= \frac{๖๖๘ \times ๑๐๐}{๙๕๐}$ $= ๗๐.๓๒ \%$
---	---	--

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม สุ่มประเมิน จำนวน ๕๐ คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

- | | |
|-------------------------|------------------------|
| ๑. ไม่พึงพอใจ ๔๖ คะแนน | คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๔ คน |
| ๒. พึงพอใจ ๒๓๖ คะแนน | คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘๔ คน |
| ๓. พึงพอใจมาก ๖๖๘ คะแนน | คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๓๒ คน |
