

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปและแบบประเมิน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๔๐	๔๐	
● หญิง	๖๐	๖๐	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๐	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๕๐	๕๐	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๑๕	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๕	๒๕	

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๒๐	๒๐	
● มัธยมศึกษา/อนุปริญญา	๔๑	๔๑	
● ปริญญาตรี	๓๙	๓๙	
● สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
๔. สถานภาพผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร	๔๒	๔๒	
● ผู้ประกอบการ	๒๒	๒๒	
● ประชาชนผู้มารับบริการ	๕๖	๕๖	
● อื่นๆ.....นักเรียน/นักศึกษา....	๒	๒	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ ๔๑ และส่วนใหญ่ประชาชนทั่วไปที่มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๖

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

หัวข้อแบบทดสอบความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					\bar{X}	ระดับ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖	๑๓	๗๐	๑๑	๐	๓.๑๔	ดี
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙	๖	๗๕	๑๐	๐	๓.๑๔	ดี
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๘	๑๐	๗๔	๘	๐	๓.๑๘	ดี
๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๗	๑๒	๗๒	๙	๐	๓.๑๗	ดี
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔	๒๐	๖๙	๗	๐	๓.๒๑	ดี
๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๕	๑๐	๘๐	๕	๐	๓.๑๕	ดี
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน	๒	๒๕	๗๑	๑	๐	๓.๒๕	ดี
๓.๔ ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗	๒๖	๖๕	๒	๐	๓.๓๘	ดี

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

หัวข้อแบบทดสอบความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					\bar{X}	ระดับ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	๘	๑๗	๖๘	๗	๐	๓.๒๖	ดี
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	๕	๒๓	๖๗	๕	๐	๓.๒๘	ดี
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	๕	๒๔	๗๐	๑	๐	๓.๓๓	ดี
๔.๔ ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ	๗	๘๒	๗๑	๔	๐	๓.๒๘	ดี
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๐	๑๗	๗๑	๒	๐	๓.๓๕	ดี

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจในโครงการ

๕.๐๐ - ๔.๐๑	ดีมาก
๔.๐๐ - ๓.๐๑	ดี
๓.๐๐ - ๒.๐๑	ปานกลาง
๒.๐๐ - ๑.๐๑	แย่
๑.๐๐ - ๐.๐๐	แย่มาก

สรุป

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน มีความพอใจในประเด็นต่างๆในระดับดี ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๐๐ - ๓.๐๑ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี