

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ประจำปีงบประมาณ 2561 จากการสุ่มเก็บตัวอย่างจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 100

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

มีระดับความพึงพอใจมาก ระดับคะแนน เท่ากับ 5

มีระดับความพึงพอใจ ระดับคะแนน เท่ากับ 4

มีระดับความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนน เท่ากับ 3

มีระดับความไม่พึงพอใจ ระดับคะแนน เท่ากับ 2

มีระดับความไม่พอใจมาก ระดับคะแนน เท่ากับ 1

การหาค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ 4.51 – 5.00 มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระดับ 3.51 – 4.50 มีความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51 – 3.50 มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.51 – 2.50 มีความไม่พึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00 – 1.50 มีความไม่พอใจมาก

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	28	32.95
หญิง	57	67.05
รวม	85	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	5	5.88
21 – 40 ปี	26	30.59
41 – 60 ปี	45	52.94
61 ปีขึ้นไป	9	10.59
รวม	85	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 41 – 60 ปี ร้อยละ 52.94 รองลงมา อายุ 21 – 40 ปี ร้อยละ 30.59 อายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.59 และอายุ ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 5.88

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ ของระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบประเมิน

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	42	49.41
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย/เทียบเท่า	15	17.65
ปริญญาตรี	26	30.59
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.35
รวม	85	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา ร้อยละ 49.41 รองลงมา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 30.59 มัธยมศึกษา ร้อยละ 17.65 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละ ของระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบประเมิน

สถานภาพของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	27	31.76
ผู้ประกอบการ	12	14.12
ประชาชนผู้รับบริการ	39	45.88
องค์กรชุมชน	4	4.71
อื่น ๆ	3	3.53
รวม	85	100

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นประเภทประชาชนผู้รับบริการร้อยละ 45.88 รองลงมา
เป็นเกษตรกร ร้อยละ 31.76 และผู้ประกอบการ ร้อยละ 14.12

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจด้านเวลาและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจ น้อย (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)	ค่าเฉลี่ย	
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	39	46	0	0	0	4.46	พอใจ
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	33	52	0	0	0	4.39	พอใจ
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	25	48	12	0	0	4.15	พอใจ
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ ประกาศไว้	25	55	5	0	0	4.23	พอใจ
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อน ต้อง ได้รับบริการก่อน	75	10	0	0	0	4.88	พอใจ มาก

จากตารางที่ 5 (ด้านเวลา) ผู้ตอบแบบประเมินมีความพอใจการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ร้อย
ละ 4.46 และพอใจความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 4.39

(ด้านขั้นตอนการให้บริการ) ผู้ตอบแบบประเมินมีความพอใจมากสำหรับการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และ
มีความพอใจการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการและการจัดลำดับ
ขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ร้อยละ 4.15 และ 4.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ค่าเฉลี่ย	
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	15	68	2	0	0	4.15	พอใจ
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	16	59	8	2	0	4.07	พอใจ
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	15	64	6	0	0	4.10	พอใจ
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	81	4	0	0	0	4.95	พอใจ มาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	79	6	0	0	0	4.75	พอใจ มาก

จากตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากด้านความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ และการให้บริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 4.95 และ 4.75 ตามลำดับ และผู้รับบริการมีความพอใจในความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 4.15 ,4.07 และ 4.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ค่าเฉลี่ย	
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	75	10	0	0	0	4.88	พอใจ มาก
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	20	65	0	0	0	4.23	พอใจ
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	16	69	0	0	0	4.18	พอใจ
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	80	5	0	0	0	4.94	พอใจ มาก
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	75	10	0	0	0	4.88	พอใจ มาก

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากด้านความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ร้อยละ 4.88 และ 4.94 ตามลำดับ และมีความพอใจจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 4.23 และ 4.18 ตามลำดับ