สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

****

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ประจำปีงบประมาณ 2564 (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 ถึงเดือนกันยายน 2564) จากการสุ่มเก็บตัวอย่างจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 100

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับคะแนน 4 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก
ระดับคะแนน 3 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับคะแนน 2 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อย
ระดับคะแนน 1 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การหาค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ 4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ 3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ 1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขอผู้ตอบแบบประเมิน
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบประเมิน

(n=233)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	139	59.66
หญิง	94	40.34
รวม	**233**	**100**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 59.66 และรองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 40.34

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละเกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

(n = 233)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	14	6.01
21 – 40 ปี	108	46.35
41 – 60 ปี	53	22.75
60 ปีขึ้นไป	58	24.89
รวม	**233**	**100**

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 46.35 รองลงมาอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 24.89 อายุ 41-60 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.01

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละเกี่ยวกับระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบประเมิน

(n=233)

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	68	29.18
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	86	36.91
ปริญญาตรี	77	33.05
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.86
รวม	**233**	**100**

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 36.91 รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 33.05 ระดับประถมศึกษา จำนวน 68 คน คิด เป็นร้อยละ 29.18 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.86

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

(n=233)

สถานภาพของผู้มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	70	30.04
ผู้ประกอบการ	113	48.50
ประชาชนผู้รับบริการ	50	21.46
องค์กรชุมชน	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	**233**	**100**

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมา คือเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 30.04 และประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 21.46

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเวลา

(n=233)

ด้านเวลา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.57	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.54	มากที่สุด
รวม	**4.55**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ =4.57) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.54) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

(n=233)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ
1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.57	มากที่สุด
2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	4.58	มากที่สุด
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	4.76	มากที่สุด
รวม	**4.64**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มากก่อนต้องได้รับบริการก่อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ =4.76) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.58) และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

(n=233)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.91	มากที่สุด
2. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.69	มากที่สุด
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.74	มากที่สุด
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.83	มากที่สุด
5. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	มากที่สุด
รวม	**4.79**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}$ =4.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ =4.91) อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}$ =4.83) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.77) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.74) และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}$ =4.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n=233)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.84	มากที่สุด
2. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.82	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.86	มากที่สุด
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.89	มากที่สุด
รวม	**4.85**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ =4.89) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.86) ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.84) และจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมรายด้าน

(n=233)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเวลา	4.55	91.00	มากที่สุด
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64	92.80	มากที่สุด
3. ด้านบุคลาการที่ให้บริการ	4.79	95.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	97.00	มากที่สุด
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	4.93	98.60	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	**4.75**	**95.00**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ =4.93) คิดเป็นร้อยละ 98.60 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านบุคลาการที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80 และด้านเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.00 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ไม่มีผู้ให้ข้อเสนอแนะอื่น ๆ นอกจากประเมินระดับความพึงพอใจ และพบว่า ภาพรวมระดับความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่จะพบว่าคะแนนเฉลี่ยด้านเวลา มีคะแนน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 จึงมีข้อเสนอในการปฏิบัติงาน อาจปฏิบัติ ดังนี้

1. ให้บริการให้ทันเวลาที่กำหนด ปรับลดขั้นตอนการให้บริการให้มีความรวดเร็ว และสะดวกแก่ประชาชน

2. ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ควรมีความรู้ความเข้าใจในงานบริการด้านต่าง ๆ ช่วยเหลือประชาชนผู้ใช้บริการ ให้ได้รับความรวดเร็วในการรับบริการ เสร็จสิ้น ทันตามระยะเวลาที่กำหนด