

**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๖๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

➤ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของตำบลบุโพธิ์ มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ต้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประเมินค่า ๓ ระดับ ได้แก่

ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๓๖๘)

ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๓๖๘)

ระดับ = พึงพอใจมาก (คะแนนเต็ม ๑,๓๖๘)

ส่วนที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๖๐ คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
ชาย	๒๒
หญิง	๓๘
รวม	๖๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน(คน)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๒
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๑๑
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๔
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๐
รวม	๖๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)
ประถมศึกษา	๒๘
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๓
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๔
ปริญญาตรี	๕
สูงกว่าปริญญาตรี	-
อื่นๆ	-
รวม	๖๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)
รับราชการ	๕
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๙
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๕
รับจ้าง	๘
นักเรียน/นักศึกษา	-
เกษตรกร	๓๓
อื่นๆ	-
รวม	๖๐

ส่วนที่ ๒

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ จำนวน ๖๐ คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (๑๙ ข้อ X ๖๐ คน = ๑,๑๔๐ คะแนน)	ไม่พึงพอใจ (๑,๑๔๐ คะแนน)	พึงพอใจ (๑,๑๔๐ คะแนน)	พึงพอใจมาก (๑,๑๔๐ คะแนน)
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๐	๙	๕๑
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๐	๑๔	๔๖
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	๐	๑๗	๔๓
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๑๕	๔๕
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๕	๕๕
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑	๑๓	๔๖
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๗	๕๓
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๑	๗	๕๒
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งของตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๕	๕๕
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๓	๕๗
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๒	๗	๕๑
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒	๑๑	๔๗
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา ดินสอ เป็นต้น	๐	๓	๕๗
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๒	๙	๔๙
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต (FREE WIFI) ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๐	๑๓	๔๗
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๑	๙	๕๐
๔. คุณภาพของการให้บริการ			
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๒	๖	๕๒
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๐	๙	๕๑
๓) ผลการบริการในภาพรวม	๐	๕	๕๖
รวมคะแนนเต็ม ๑,๑๔๐ ได้	๑๑	๑๖๗	๙๖๓

ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๖ = $\frac{๑๑}{๑๐๐}$ ๑,๑๔๐ = ๐.๙๖ %	พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๖ = $\frac{๑๖๗}{๑๐๐}$ ๑,๑๔๐ = ๑๔.๖๕ %	พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๙ = $\frac{๙๖๓}{๑๐๐}$ ๑,๑๔๐ = ๘๔.๓๙ %
--	--	---

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์ สุ่มประเมิน ๖๐ คน
ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

๑. ไม่พึงพอใจ ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๖
๒. พึงพอใจ ๑๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๕
๓. พึงพอใจมาก ๙๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๙