สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

****

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔) จากการสุ่มเก็บตัวอย่างจำนวน ๒๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ระดับคะแนน ๕ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน ๔ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน ๓ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน ๒ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อย

ระดับคะแนน ๑ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การหาค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบประเมิน

(n=๒๓๓)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๙๓	๔๕.๘๐
หญิง	๑๑๐	๕๔.๒๐
รวม	**๒๐๓**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๐ และรองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละเกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

(n=๒๓๓)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๔.๙๒
๒๑-๔๐	๕๘	๒๘.๕๗
๔๑-๖๐	๘๕	๔๑.๘๘
๖๐ ปีขึ้นไป	๕๐	๒๔.๖๓
รวม	**๒๐๓**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑- ๖๐ ปี จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๘ รองลงมาอายุ ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๓ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๙๒

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละเกี่ยวกับระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบประเมิน

(n=๒๓๓)

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๘๖	๔๒.๓๗
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๘	๓๓.๕๐
ปริญญาตรี	๔๗	๒๓.๑๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๐.๙๘
รวม	**๒๐๓**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ในระดับประถมศึกษา จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๓๗ รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๕ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๘

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

(n=๒๓๓)

สถานภาพของผู้มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๐	๒๙.๕๕
ผู้ประกอบการ	๔๐	๑๙.๗๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๐๓	๕๐.๗๕
องค์กรชุมชน	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	**๒๐๓**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๕ รองลงมาคือเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๕ และผู้ประกอบการ จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๐

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๕ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเวลา

(n=๒๓๓)

ด้านเวลา	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑.การให้บริการเป็นไปไปตามระยะเวลา	๔.๕๗	มากที่สุด
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๔	มากที่สุด
รวม	**๔.๕๕**	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการเป็นไปไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = ๔.๕๗ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด = ๔.๕๔

ตารางที่ ๖ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

(n=๒๓๓)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑.การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ	๔.๕๒	มากที่สุด
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔.๕๗	มากที่สุด
๓.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔.๗๖	มากที่สุด
รวม	**๔.๖๑**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๖ พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการก่อนหลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = ๔.๗๖ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ก่อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = ๔.๕๗ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด = ๔.๕๒ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๗ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n=๒๓๓)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑.ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๕๒	มากที่สุด
๒.ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๘๒	มากที่สุด
๓.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔.๗๐	มากที่สุด
๔.ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๘๕	มากที่สุด
๕.การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๓	มากที่สุด
รวม	**๔.๗๒**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๗ พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือค่าเฉลี่ย =๔.๗๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด = ๔.๘๕ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพค่าเฉลี่ยสูงสุด = ๔.๘๒ อยู่ในระดับมากที่สุด การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติค่าเฉลี่ยสูงสุด = ๔.๗๓ อยู่ในระดับมากที่สุด และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยสูงสุด = ๔.๕๒ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๘ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

(n=๒๓๓)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑.ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	๔.๕๑	มากที่สุด
๒.จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๗๘	มากที่สุด
๓.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	๔.๘๐	มากที่สุด
๔.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๖๑	มากที่สุด
รวม	**๔.๖๗**	**มากที่สุด**

จากตารางที่๘ พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย= ๔.๖๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด =๔.๘๐ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด =๔.๗๘ อยู่ในระดับมากที่สุด ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด =๔.๖๑ อยู่ในระดับมากที่สุด และความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด =๔.๑๑ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

(n=๒๓๓)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑.ด้านเวลา	๔.๙๐	๙๘.๖๐	มากที่สุด
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๔	๙๒.๘๐	มากที่สุด
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๘๑	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๕	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๕.ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	**๔.๗๓**	**๙๕.๐๐**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๙ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย= ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความพึงพอใจด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด =๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านบุคลากรที่ให้บริการค่าเฉลี่ย =๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ย =๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านขั้นตอนการให้บริการค่าเฉลี่ย =๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ อยู่ในระดับมากที่สุด cและด้านระดับความพึงพอใจในภาพรวมค่าเฉลี่ย =๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ๙๑ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าไม่มีผู้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ นอกจากประเมินระดับความพึงพอใจ และโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในทุกๆด้าน ในระดับมากที่สุด