รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง
อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

การตอบแบบความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนตำบลโนนขวาง อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์

๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๑๐ คน

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เป็นแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยแบ่งเครื่องในการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษระเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยสอบถามด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีลักษณะเป็นแบบมาตราวัดแบบ Likert ๕ ระดับ

๔. เกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์ในการวัดความพึงพอใจ ๕ ระดับ ซึ่งการแปลความหมายค่าเฉลี่ยได้กำหนดไว้ดังนี้

-ระดับคะแนนเฉลี่ย	๔.๕๑ – ๕.๐๐	(๘๐.๑ - ๑๐๐.๐ %)	หมายถึง พอใจมากที่สุด
-ระดับคะแนน	๓.๕๑ – ๔.๕๐	(๖๐.๑ – ๘๐.๐ %)	หมายถึง พอใจมาก
-ระดับคะแนน	๒.๕๑ – ๓.๕๐	(๔๐.๑ – ๖๐.๐ %)	หมายถึง พอใจปานกลาง
-ระดับคะแนน	๑.๕๑ – ๒.๕๐	(๒๐.๑ – ๔๐.๐ %)	หมายถึง พอใจน้อย
-ระดับคะแนน	ต่ำกว่า ๑.๕๐	(๐.๐๐ – ๒๐.๐๐ %)	หมายถึง ต้องปรับปรุง

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open – ended From)

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้ผู้มารับบริการด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง จำนวน ๒๑๐ ชุด

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๑๐ คน

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๗๑	๓๓.๘๐	
• หญิง	๑๓๙	๖๖.๒๐	
รวม	**๒๑๐**	**๑๐๐**	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๐	๑๔.๒๘	
• ๔๑ – ๖๐ ปี	๘๐	๓๘.๐๙	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐๐	๔๗.๖๓	
รวม	๒๑๐	๑๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๑๓๘	๖๕.๗๑	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕๒	๒๔.๗๗	
• ปริญญาตรี	๒๐	๙.๕๒	
• สูงกว่าปริญญาตรี			
รวม	๒๑๐	๑๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร	๑๐๒	๔๘.๕๗	
• รับจ้าง	๙๘	๔๖.๖๖	
• ประกอบธุรกิจส่วนตัว			
• รับราชการ	๑๐	๔.๗๗	
อื่นๆ โปรดระบุ	๐	๐	
	๐	๐	
รวม	๒๑๐	๑๐๐	

<u>สรุป</u> ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๒๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ๔๗.๖๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗๑ และส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรที่มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๗

ตารางที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๒๑๐ คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)			
	ค่าเฉลี่ย $\overline{x}$	การแปรผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.ด้านเวลา				
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๔๑	พอใจมาก	๘๘.๒	
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๔๒	พอใจมาก	๘๘.๒	
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๓๐	พอใจปานกลาง	๖๖.๐	
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓.๓๙	พอใจปานกลาง	๖๗.๐๘	
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔.๗๑	พอใจมากที่สุด	๙๔.๒	
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ				
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๔๕	พอใจมาก	๘๙.๐	
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓.๙๑	พอใจมาก	๗๘.๒	
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓.๖๑	พอใจมาก	๗๒.๒	
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๘๙	พอใจมากที่สุด	๙๗.๘	
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๗	พอใจมากที่สุด	๙๓.๔	
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒.๗๔	พอใจปานกลาง	๕๔.๘	
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓.๓๖	พอใจปานกลาง	๖๗.๒	
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔.๑๐	พอใจมาก	๘๒.๐	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓.๘๐	พอใจมาก	๗๖.๐	
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔.๑๙	พอใจมาก	๘๓.๘	

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑๐ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๑ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒ %

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑๐ คน มีเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๒ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒ %

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวบาการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑๐ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๓๐ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐ %

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑๐ คน มีเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ๓.๓๙ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๘ %

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑๐ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๗๑ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒ %

๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑๐ คน มีเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ๔.๔๕ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐ %

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑๐ คน มีเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ๓.๙๑ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒ %

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑๐ คน มีเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ๓.๖๑ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒ %

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑๐ คน มีเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ๔.๘๙ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘ %

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑๐ คน มีเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ๔.๖๗ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔ %

๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑๐ คน มีเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ๒.๗๔ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๘ %

๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑๐ คน มีเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ๓.๓๖ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒ %

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑๐ คน มีเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ๔.๑๐ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐ %

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑๐ คน มีเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ๓.๘๐ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐ %

๕.ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการใน<u>ภาพรวม</u> อยู่ในระดับใดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑๐ คน มีเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ๔.๑๙ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘ %