

**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่างหิน
ประจำปี พ.ศ. 2564**

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่างหิน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 100 คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

➔ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่างหิน มีกรอบการประเมิน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า 3 ระดับ ได้แก่

ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม 1,900)

ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม 1,900)

ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม 1,900)

ส่วนที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน 100 คน

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	39
เพศหญิง	61
รวม	100

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า 20 ปี	5
อายุ 20 - 30 ปี	10
อายุ 31 - 40 ปี	29
อายุ 41 - 50 ปี	46
อายุ 51 - 60 ปี	10
มากกว่า 60 ปี	0
รวม	100

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	11
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	35
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	12
ปริญญาตรี	42
สูงกว่าปริญญาตรี	0
อื่นๆ	0
รวม	100

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	8
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	21
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	9
รับจ้าง	52
นักเรียนนักศึกษา	0
เกษตรกร	10
อื่นๆ	0
รวม	100

ส่วนที่ 2

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่างหิน อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี
จำนวน 100 คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (19 ข้อ x 100 คน = 1,900 คะแนน)	ไม่พอใจ (1,900 คะแนน)	พอใจ (1,900 คะแนน)	พอใจมาก (1,900 คะแนน)
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	16	79
2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	0	21	79
3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	3	28	69
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2	29	69
5) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	0	5	95
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4	0	96
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	9	9	82
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4	14	82
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0	16	84
5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	9	91
3. สิ่งอำนวยความสะดวก			
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	3	29	68
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	2	28	70
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	0	5	95
4) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0	12	88

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (19 ข้อ x 100 คน = 1,900 คะแนน)	ไม่พอใจ (1,900 คะแนน)	พอใจ (1,900 คะแนน)	พอใจมาก (1,900 คะแนน)
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	5	16	79
6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	13	4	83
4. คุณภาพของการให้บริการ			
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	5	16	79
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	0	9	91
3) ผลการบริการในภาพรวม	0	4	96
รวม คะแนนเต็ม 1,900 ได้	55	270	1,575

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.89 $= \frac{55 \times 100}{1,900}$ = 2.89 %	พอใจ คิดเป็นร้อยละ 14.21 $= \frac{270 \times 100}{1,900}$ = 14.21 %	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.90 $= \frac{1,575 \times 100}{1,900}$ = 82.90%
---	---	---

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่างหิน สุ่มประเมิน จำนวน 100 คน
ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

- | | |
|---------------------|------------------------|
| 1. ไม่พึงพอใจ 55 | คิดเป็นร้อยละ 2.89 คน |
| 2. พึงพอใจ 270 | คิดเป็นร้อยละ 14.21 คน |
| 3. พึงพอใจมาก 1,575 | คิดเป็นร้อยละ 82.90 คน |
