

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ประจำปีงบประมาณ 2562 จากการสุ่มเก็บตัวอย่างจำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 100

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ระดับคะแนน ๕ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับคะแนน ๔ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก
ระดับคะแนน ๓ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับคะแนน ๒ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อย
ระดับคะแนน ๑ 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 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบประเมิน (n=365)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	181	49.6
หญิง	184	50.4
รวม	365	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละเกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

(n=365)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	2	0.5
21 – 40 ปี	235	64.4
41 – 60 ปี	54	14.8
60 ปีขึ้นไป	74	20.3
รวม	365	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 รองลงมาอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 อายุ 41 – 60 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละเกี่ยวกับระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบประเมิน

(n=365)

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	157	43.0
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า	168	46.0
ปริญญาตรี	40	11.0
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	365	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 และระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

(n=365)

สถานภาพของผู้มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	8	2.2
ผู้ประกอบการ	70	19.2
ประชาชนผู้รับบริการ	285	78.1
องค์กรชุมชน	2	0.5
อื่น ๆ	-	-
รวม	365	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 78.1 รองลงมาเป็นผู้ประกอบการ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และองค์กรชุมชน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมรายด้าน (n=365)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเวลา	4.60	มากที่สุด
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.68	มากที่สุด
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.58	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	มากที่สุด
รวม	4.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.68) รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.62) ด้านเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.60) และด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.58)

ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเวลา (n=365)

ด้านเวลา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.46	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.73	มากที่สุด
รวม	4.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.73) และรองลงมาการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.46)

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (n=365)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ
1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.72	มากที่สุด
2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	4.60	มากที่สุด
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	4.73	มากที่สุด
รวม	4.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.73) รองลงมาการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.72$) และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามที่ประกาศไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.60$)

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (n=365)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.66	มากที่สุด
2. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.59	มากที่สุด
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.52	มากที่สุด
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.48	มาก
5. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.64	มากที่สุด
รวม	4.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.66$) รองลงมาการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.64$) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.59$) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.52$) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.48$)

ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n=365)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.65	มากที่สุด
2. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.65	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.58	มากที่สุด
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.60	มากที่สุด
รวม	4.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$) จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก อยู่

ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.65$) รองลงมาความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.60$) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.60$)