

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดตะเคียน

การประเมินความพึงพอใจ เป็นการประเมินแบบสัมภาษณ์รายบุคคล ณ จุดบริการ ที่ประชาชนมารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลลาดตะเคียน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปจากแบบประเมินความพึงพอใจ

ในการแจกแบบสัมภาษณ์รายบุคคล(แบบประเมินความพึงพอใจ) ของผู้มารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลลาดตะเคียน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สามารถเก็บแบบประเมินได้จำนวนทั้งสิ้น 200 ราย สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังตาราง ต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1) ชาย	80	40
1.2) หญิง	120	60
รวม	200	100
2. อาชีพ		
2.1) รับจ้างทั่วไป	140	70
2.2) เกษตรกร	40	20
2.3) ข้าราชการ	20	10
รวม	200	100
3. เรื่องที่รับบริการ		
3.1) ข้าราชการ , ค่าธรรมเนียม พรบ.สาธารณสุข	170	85
3.2) ขออนุญาตก่อสร้าง, ถมดิน	22	11
3.3) เรื่องเดือดร้อน, เรื่องร้องเรียน	8	4
3.4) บริการอื่น ๆ	0	0
รวม	200	100

จากตารางข้างบนพบว่า

1. เพศของผู้ที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลลาดตะเคียน โดยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60
2. อาชีพของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพ รับจ้าง จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาคืออาชีพ เกษตรกร จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20
3. เรื่องที่รับบริการ ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ส่วนใหญ่มาติดต่อเรื่องข้าราชการ , ค่าธรรมเนียม , ข้าราชการ คำนวณประปา จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 85 รองลงมาคือติดต่อขอรับบริการขออนุญาตก่อสร้าง, ถมดิน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน

2.1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ รายหัวข้อ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ ทัศนียภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	180	90	14	7	6	3	-	-	-	-	200	100
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	162	81	30	15	8	4	-	-	-	-	200	100
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	172	86	22	11	6	3	-	-	-	-	200	100
4. ความพร้อมของอาคารสถานที่ ป้ายประชาสัมพันธ์	170	85	18	9	12	6	-	-	-	-	200	100
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	164	82	24	12	12	6	-	-	-	-	200	100
6. สรุปความพึงพอใจต่อการมาติดต่อราชการในครั้งนี้	182	91	10	5	8	4	-	-	-	-	200	100

จากการระดับความพึงพอใจข้างบน พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นดังนี้

1. มีความพึงพอใจในเรื่องความสุภาพ ทัศนียภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ในระดับ มากที่สุด มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในระดับ มาก มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7
2. มีความพึงพอใจในเรื่องระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ในระดับ มากที่สุด มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 81 รองลงมาคือความพึงพอใจในระดับ มาก มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15
3. มีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ในระดับ มากที่สุด มีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 86 รองลงมาคือความพึงพอใจในระดับ มาก มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11
4. มีความพึงพอใจในเรื่องความพร้อมของอาคารสถานที่ ป้ายประชาสัมพันธ์ ในระดับ มากที่สุด มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 85 รองลงมาคือความพึงพอใจในระดับ มาก มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9
5. มีความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ในระดับ มากที่สุด มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 82 รองลงมาคือความพึงพอใจในระดับ มาก มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12
6. มีความพึงพอใจในเรื่องสรุปความพึงพอใจต่อการมาติดต่อราชการในครั้งนี้ ในระดับ มากที่สุด มีจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 91 รองลงมาคือความพึงพอใจในระดับ มาก มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5

2.2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	180	90	14	7	6	3	-	-	-	-	-	
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	162	81	30	15	8	4	-	-	-	-		
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	172	86	22	11	6	3	-	-	-	-		
4. ความพร้อมของอาคารสถานที่ ป้ายประชาสัมพันธ์	170	85	18	9	12	6	-	-	-	-		
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องนั่ง โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	164	82	24	12	12	6	-	-	-	-		
6. สรุปความพึงพอใจต่อการมาติดต่อราชการในครั้งนี้	182	91	10	5	8	4	-	-	-	-		
	-	515	-	59	-	26	-	-	-	-		
จำนวนร้อยละรวมทั้ง 6 ด้าน ทารด้วย 6 คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ	-	85.83	-	9.83	-	4.34	-	-	-	-		

จากตารางข้างบนจะพบว่า เมื่อนำคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนมาคิดค่าเฉลี่ยทั้ง 6 ข้อคำถาม สามารถสรุปให้เห็นได้ดังนี้

1. ประชาชน มีความพึงพอใจ ในระดับ มากที่สุด รวมร้อยละ 515 เมื่อหารด้วย 6 ด้าน จึงได้ผลคะแนนร้อยละ 85.83
2. ประชาชน มีความพึงพอใจ ในระดับ มาก รวมร้อยละ 59 เมื่อหารด้วย 6 ด้าน จึงได้ผลคะแนนร้อยละ 9.83
3. ประชาชน มีความพึงพอใจ ในระดับ ปานกลาง รวมร้อยละ 26 เมื่อหารด้วย 6 ด้าน จึงได้ผลคะแนนร้อยละ 4.34

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน ณ จุดบริการ อยู่ที่ย้อยละ

85.83

