

สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
ได้มีการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการสุ่ม  
ตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินช่วงที่เก็บรวบรวมแบบประเมินเพื่อสรุปผล ได้จำนวน ๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการสรุป วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจ คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ร่วม กิจกรรม สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<strong>๑. เพศ</strong>		
ชาย	๔๐	(๕๐.๐๐)
หญิง	๔๐	(๕๐.๐๐)
รวม	๘๐	(๑๐๐.๐๐)
<strong>๒. อายุ</strong>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	(๖.๒๕)
๒๐ - ๓๐	๒๐	(๒๕.๐๐)
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๕	(๑๘.๗๕)
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๐	(๒๕.๐๐)
มากกว่า ๕๐ ปี ขึ้นไป	๒๐	(๒๕.๐๐)
รวม	๘๐	(๑๐๐.๐๐)

<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๓๐	(๓๗.๕๐)
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	๔๕	(๕๖.๒๕)
ปริญญาตรี	๕	(๖.๒๕)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	(๐.๐๐)
<b>รวม</b>	<b>๘๐</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>
<b>๔. อาชีพ</b>		
รับจ้างทั่วไป	๕	(๖.๒๕)
เกษตรกร	๖๕	(๘๑.๒๕)
ค้าขาย	๕	(๖.๒๕)
อื่นๆ	๕	(๖.๒๕)
<b>รวม</b>	<b>๘๐</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>

### ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	๕๓ (๖๖.๒๕%)	๒๔ (๓๐.๐๐%)	๓ (๓.๗๕%)		
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๖๐ (๗๕.๐๐%)	๒๐ (๒๕.๐๐%)			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๕๗ (๗๑.๒๕%)	๒๐ (๒๕.๐๐%)	๓ (๓.๗๕%)		
เฉลี่ย	๗๐.๘๓%	๒๖.๖๗%	๒.๕๐%		
<b>ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔๕ (๕๖.๒๕%)	๓๐ (๓๗.๕๐%)	๕ (๖.๒๕%)		
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๗๐ (๘๗.๕๐%)	๑๐ (๑๒.๕๐%)			
๓. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๗๕ (๙๓.๗๕%)	๕ (๖.๒๕%)			
เฉลี่ย	๗๙.๑๗%	๑๘.๗๕%	๒.๐๘%		
<b>ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๗๐ (๘๗.๕๐%)	๑๐ (๑๒.๕๐%)			

๒. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๕๐ (๖๒.๕๐%)	๒๙ (๓๖.๒๕%)	๑ (๑.๒๕%)		
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๕๘ (๗๒.๕๐%)	๒๐ (๒๕.๐๐%)	๒ (๒.๕๐%)		
เฉลี่ย	๗๔.๑๗%	๒๔.๕๘%	๑.๒๕%		
<b>ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ</b>					
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๗๕ (๙๓.๗๐%)	๕ (๖.๒๕%)			
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๗๕ (๙๓.๗๕%)	๕ (๖.๒๕%)			
๓. ภาพรวมจากการรับบริการ	๖๕ (๘๑.๒๕%)	๑๕ (๑๘.๗๕%)			
เฉลี่ย	๘๙.๕๘	๑๐.๔๒%			
<b>ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจช่องทางการให้บริการ</b>					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๕ (๙๓.๗๕%)	๕ (๖.๒๕%)			
๒. ทุกขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว	๗๕ (๙๓.๗๕%)	๕ (๖.๒๕%)			
๓. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการ อย่างสุภาพ	๗๕ (๙๓.๗๕%)	๕ (๖.๒๕%)			
เฉลี่ย	๙๓.๗๕%	๖.๒๕%			
เฉลี่ยทั้งหมด	๘๑.๕๐%	๑๗.๓๓%	๑.๑๗%		

จากตารางที่ ๒ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พอใจมากที่สุดคิดเป็น ๗๐.๘๓% พอใจมาก คิดเป็น ๒๖.๖๗% และพอใจปานกลาง คิดเป็น ๒.๕๐% ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พอใจมากที่สุดคิดเป็น ๗๙.๑๗% พอใจมาก คิดเป็น ๑๘.๗๕% และพอใจปานกลาง คิดเป็น ๒.๐๘% ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พอใจมากที่สุดคิดเป็น ๗๔.๑๗% พอใจมาก คิดเป็น ๒๔.๕๘% และพอใจปานกลาง คิดเป็น ๑.๒๕% ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ พอใจมากที่สุดคิดเป็น ๘๙.๕๘% พอใจมาก คิดเป็น ๑๐.๔๒% ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจช่องทางการให้บริการ พอใจมากที่สุดคิดเป็น ๙๓.๗๕% พอใจมาก คิดเป็น ๖.๒๕%

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละเฉลี่ยทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในช่วงพอใจมากที่สุดคิดเป็น ๘๑.๕๐% พอใจมาก คิดเป็น ๑๗.๓๓% และพอใจปานกลาง คิดเป็น ๑.๑๗%

## ๗. ข้อเสนอแนะ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๗๐.๘๓% ซึ่งน้อยกว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดของด้านอื่นๆ อีก ๔ ด้าน เพื่อให้การบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตก มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้น จึงควรพิจารณาปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ทั้งในด้านการให้บริการ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามให้ชัดเจนและตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด