สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้มีการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินช่วงที่เก็บรวบรวมแบบประเมินเพื่อสรุปผล ได้จำนวน ๑๐๐ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการสรุป วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจ คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ร่วมกิจกรรม สถานภาพ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
๑. เพศ		
ชาย	๕๐	(๕๐.๐๐)
หญิง	๕๐	(๕๐.๐๐)
รวม	**๑๐๐**	**(๑๐๐.๐๐)**
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	(๑๐.๐๐)
๒๐ – ๓๐	๒๐	(๒๐.๐๐)
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๐	(๒๐.๐๐)
๔๑ – ๕๐ ปี	๒๐	(๒๐.๐๐)
มากกว่า ๕๐ ปี ขึ้นไป	๓๐	(๓๐.๐๐)
รวม	**๑๐๐**	**(๑๐๐.๐๐)**

๓. การศึกษา			
ประถมศึกษา		๓๐	(๓๐.๐๐)
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.		๖๐	(๖๐.๐๐)
ปริญญาตรี		๑๐	(๑๐.๐๐)
สูงกว่าปริญญาตรี		-	(๐.๐๐)
	รวม	**๑๐๐**	**(๑๐๐.๐๐)**
๔. อาชีพ			
รับจ้างทั่วไป		๕	(๕.๐๐)
เกษตรกร		๘๐	(๘๐.๐๐)
ค้าขาย		๕	(๕.๐๐)
อื่นๆ		๑๐	(๑๐.๐๐)
	รวม	**๑๐๐**	(**๑๐๐.๐๐**)

<u>ตอนที่ ๒</u> ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	๖๓ (๖๓.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)		
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๘๖ (๘๖.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๗๒ (๗๒.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)		
เฉลี่ย	**๗๓.๖๗%**	**๒๒.๖๗%**	**๓.๖๖%**		
ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗๐ (๗๐.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)		
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๘๕ (๘๕.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)			
๓.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๙๐ (๙๐.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)			
เฉลี่ย	**๘๑.๖๗%**	**๑๖.๖๗%**	**๑.๖๖%**		

ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๙๐ (๙๐.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)			
๒. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๗๕ (๗๕.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)		
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๘๕ (๘๕.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)		
เฉลี่ย	**๘๓.๓๓%**	**๑๔.๐๐%**	**๒.๖๗%**		
ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ					
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๙๐ (๙๐.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)			
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๘๒ (๘๒.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)			
๓. ภาพรวมจากการรับบริการ	๗๕ (๗๕.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)			
เฉลี่ย	**๘๒.๓๓**	**๑๗.๖๗%**			
ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๕ (๘๕.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)			
๒. ทุกขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๘๒ (๘๒.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)			
๒. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๕ (๙๕.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)			
เฉลี่ย	**๘๗.๓๔%**	**๑๒.๖๖%**			
เฉลี่ยทั้งหมด	**๘๑.๖๗%**	**๑๖.๗๓%**	**๑.๖๐%**		

จากตารางที่ ๒ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สรุปว่า

๑.๑ พอใจมากที่สุด คิดเป็น ๗๓.๖๗%

๑.๒ พอใจมาก คิดเป็น ๒๒.๖๗%

๑.๓ พอใจปานกลาง คิดเป็น ๓.๖๖%

ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ สรุปว่า

๒.๑ พอใจมากที่สุด คิดเป็น ๘๑.๖๗%

๒.๒ พอใจมาก คิดเป็น ๑๖.๖๗%

๒.๓ พอใจปานกลาง คิดเป็น ๑.๖๖%

ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปว่า

๓.๑ พอใจมากที่สุด คิดเป็น ๘๓.๓๓%

๓.๒ พอใจมาก คิดเป็น ๑๔.๐๐%

๓.๓ พอใจปานกลาง คิดเป็น ๓.๐๐%

ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ สรุปว่า

๔.๑ พอใจมากที่สุด คิดเป็น ๘๒.๓๓%

๔.๒ พอใจมาก คิดเป็น ๑๗.๖๗%

ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจช่องทางการให้บริการ สรุปว่า

๕.๑ พอใจมากที่สุด คิดเป็น ๘๗.๓๔%

๕.๒ พอใจมาก คิดเป็น ๑๒.๖๖%

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละเฉลี่ยทั้ง ๕ ด้าน ดังนี้

๖.๑ พอใจมากที่สุด คิดเป็น ๘๑.๖๖%

๖.๒ พอใจมาก คิดเป็น ๑๗.๔๐%

๖.๓ พอใจปานกลาง คิดเป็น ๑.๖๐%

๗. ข้อเสนอแนะ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๗๓.๖๗% ซึ่งน้อยกว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดของด้านอื่นๆ อีก ๔ ด้าน เพื่อให้การบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตก มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้น จึงควรพิจารณาปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ทั้งในด้านการให้บริการ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามให้ชัดเจนและตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด

๘. ปัญหา/อุปสรรค

- ไม่มี-