

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๑๕๐ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถาม
เป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมิน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๗๗	๕๑.๓๓	
● หญิง	๗๓	๔๘.๖๗	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-	
● ๒๑-๔๐ ปี	๒๕	๑๖.๖๗	
● ๔๑-๖๐ ปี	๗๐	๔๖.๖๗	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๕๕	๓๖.๖๖	

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๕๐ คน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๕๐	๓๓.๓๔	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๘๐	๕๓.๓๔	
● ปริญญาตรี	๒๐	๑๓.๓๒	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร	๕๐	๓๓.๓๔	
● ผู้ประกอบการ	๖๘	๔๕.๓๒	
● ข้าราชการ	๓๒	๒๑.๓๔	
● อื่นๆ	-	-	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๒

/ตอนที่ ๒...

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๕๐ คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					หมายเหตุ
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๙๕	๕๓	๒	๐	
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๙๐	๕๕	๕	๐	
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๐	๙๐	๕๗	๓	๐	
๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๐	๑๕๐	๐	๐	๐	
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๐	๖๐	๑๐	๐	๐	
๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๙๐	๕๐	๘	๒	๐	
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์	๑๕๐	๐	๐	๐	๐	
๓.๔ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๓๐	๒๐	๐	๐	๐	
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์การให้บริการ	๙๐	๕๐	๑๐	๐	๐	
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๙๗	๕๓	๐	๐	๐	
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๑๐๐	๔๐	๐	๐	๐	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๕๐	๐	๐	๐	๐	
สรุปภาพรวม	๘๘๗	๖๙๘	๑๙๓	๑๒	๐	ดีมาก

หมายเหตุ ๕ = ดีมาก ๔ = ดี
 ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย
 ๑ = ควรปรับปรุง

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า

มีความพึงพอใจ ในระดับดีมาก	จำนวน ๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับดี	จำนวน ๙๕ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง	จำนวน ๕๓ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย	จำนวน ๒ คน

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า

มีความพึงพอใจ ในระดับดีมาก	จำนวน ๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับดี	จำนวน ๙๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง	จำนวน ๕๕ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย	จำนวน ๕ คน

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พบว่า

มีความพึงพอใจ ในระดับดีมาก	จำนวน ๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับดี	จำนวน ๙๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง	จำนวน ๕๗ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย	จำนวน ๓ คน

๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง พบว่า

มีความพึงพอใจ ในระดับดีมาก	จำนวน ๑๕๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับดี	จำนวน ๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง	จำนวน ๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย	จำนวน ๐ คน

๓. ด้านบุคลากร

๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่า

มีความพึงพอใจ ในระดับดีมาก	จำนวน ๘๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับดี	จำนวน ๖๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง	จำนวน ๑๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย	จำนวน ๐ คน

๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ พบว่า

มีความพึงพอใจ ในระดับดีมาก	จำนวน ๙๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับดี	จำนวน ๕๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง	จำนวน ๘ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย	จำนวน ๒ คน

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน พบว่า

มีความพึงพอใจ ในระดับดีมาก	จำนวน ๑๕๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับดี	จำนวน ๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง	จำนวน ๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย	จำนวน ๐ คน

๓.๔ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า

มีความพึงพอใจ ในระดับดีมาก	จำนวน ๑๓๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับดี	จำนวน ๒๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง	จำนวน ๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย	จำนวน ๐ คน

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ พบว่า

มีความพึงพอใจ ในระดับดีมาก	จำนวน ๙๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับดี	จำนวน ๕๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง	จำนวน ๑๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย	จำนวน ๐ คน

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พบว่า

มีความพึงพอใจ ในระดับดีมาก	จำนวน ๙๗ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับดี	จำนวน ๕๓ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง	จำนวน ๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย	จำนวน ๐ คน

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม

หนังสือพิมพ์ พบว่า

มีความพึงพอใจ ในระดับดีมาก	จำนวน ๑๐๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับดี	จำนวน ๔๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง	จำนวน ๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย	จำนวน ๐ คน

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พบว่า

มีความพึงพอใจ ในระดับดีมาก	จำนวน ๑๕๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับดี	จำนวน ๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง	จำนวน ๐ คน
มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย	จำนวน ๐ คน

สรุปความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดีมาก
