

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปะอาว อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะอาว
อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑.กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๑๒๒ คน

๒.ระยะเวลาการดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถาม
เป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมิน

๔.การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๕๙	๔๘.๓๖	
● หญิง	๖๓	๕๑.๖๔	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๓๙	
● ๒๑-๔๐ ปี	๔๗	๓๘.๕๒	
● ๔๑-๖๐ ปี	๔๐	๓๒.๗๙	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๒.๓๐	

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๓. ระดับการศึกษา			
● ประถมศึกษา	๕๖	๔๕.๙๐	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๒	๕๐.๘๒	
● ปริญญาตรี	๔	๓.๒๘	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๔๑	๓๓.๖๑	
● ผู้ประกอบการ	๒๓	๑๘.๘๕	
● ประชาชนผู้มารับบริการ	๕๖	๔๕.๙๐	
● อื่น ๆ โปรดระบุ.....นักเรียน.....	๒	๑.๖๔	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๙๐

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					- X	ระดับ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม	๐	๔๓	๗๖	๓	๐	๓.๓๓	ดีมาก
๑.๒ ค่ารวดเร็วในการให้บริการ	๐	๓๕	๘๐	๗	๐	๓.๒๓	ดีมาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑	๒๗	๓๕	๕๙	๐	๒.๗๕	ดี
๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๐	๖๔	๒๖	๓๒	๐	๓.๒๖	ดีมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒	๓๖	๖๘	๑๖	๐	๓.๒๐	ดีมาก
๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑	๒๕	๗๒	๒๔	๐	๓.๐๒	ดีมาก

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน (ต่อ)

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					- X	ระดับ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๓.๓ ความรู้ความสารถในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน	๒	๒๖	๗๙	๒๔	๐	๓.๐๗	ดีมาก
๓.๔ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๗๙	๒๕	๑๘	๐	๓.๔๙	ดีมาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑	๒๓	๗๐	๒๘	๐	๒.๙๘	ดี
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๐	๑๖	๘๑	๒๘	๐	๒.๙๓	ดี
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๐	๑๕	๘๐	๒๗	๐	๒.๙๐	ดี
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๐	๑๘	๗๑	๓๓	๐	๒.๘๘	ดี
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ	๕	๑๗	๗๑	๒๙	๐	๒.๙๘	ดี

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน

มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๔๓ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗๖ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๓ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๓๓ ซึ่ง อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓๕ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๘๐ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๗ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๒๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๗ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๓๕ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๕๙ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๗๕ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจ ดี

๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๖๔ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒๖ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๓๒ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๒๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

/๓.ด้านบุคลากร...

๓. ด้านบุคลากร

๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓๖ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๖๘ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๑๖ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๒๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๔ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๐๒ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๓ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๖ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗๙ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๔ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๐๗ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๓.๔ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๗๙ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒๕ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๑๘ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๔๙ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๓ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗๐ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๘ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๙๘ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจ ดี

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑๖ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๘๑ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๕ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๙๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑๕ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๘๐ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๗ คน เกณฑ์ความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๙๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑๘ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗๑ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อยจำนวน ๓๓ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๘๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ดี

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๕ คน มีความพึงพอใจในระดับ ดี จำนวน ๑๗ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗๑ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๙ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๙๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี