รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
งานบริการ: พัฒนาชุมชน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ

อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
งานบริการ : งานพัฒนาชุมชน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ งานบริการ : งานพัฒนาชุมชน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

⇨ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสะนอ มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๓ ระดับ ได้แก่

ระดับ = ไม่พอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)

ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)

ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)

ส่วนที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	๔๑
เพศหญิง	๕๙
รวม	**๑๐๐**

๑.๒ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๑๘
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๐
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๕
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๙
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒
รวม	**๑๐๐**

๑.๓ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๒๓
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๗
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๑
ปริญญาตรี	๓๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๓
อื่นๆ	๒
รวม	**๑๐๐**

๑.๔ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	๕
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๖
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๗
รับจ้าง	๔๔
นักเรียนนักศึกษา	๕
เกษตรกร	๓
อื่นๆ	๑๐

ส่วนที่ ๒

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ งานพัฒนาชุมชน จำนวน ๑๐๐ คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (๑๙ ข้อ x ๑๐๐ คน = ๑,๙๐๐ คะแนน)	ไม่พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจมาก (๑,๙๐๐ คะแนน)
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๑๕	๘๐
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๐	๒๐	๘๐
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	๓	๒๗	๗๐
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒	๒๘	๗๐
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๕	๙๕
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑)ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔	๑๐	๘๖
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๑	๙	๘๐
๓) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๔	๑๒	๘๔
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๕	๑๖	๗๙
๕)การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๙	๙๑
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๓	๒๗	๗๐
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒	๒๘	๗๐
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิดเป็นต้น	๐	๕	๙๕
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๔	๑๒	๘๔
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๕	๑๖	๗๙
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๓	๑๐	๘๗

๔. คุณภาพของการให้บริการ			
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๕	๑๖	๗๙
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๐	๙	๙๑
๓) ผลการบริการในภาพรวม	๐	๔	๙๖
รวมคะแนนเต็ม ๑,๙๐๐ ได้	**๕๖**	**๒๗๘**	**๑,๕๖๖**

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๕	พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๒
= ๕๖ x ๑๐๐ / ๑,๙๐๐	= ๒๗๘ x ๑๐๐ / ๑,๙๐๐	= ๑,๕๖๖ x ๑๐๐ / ๑,๙๐๐
= ๒.๙๕ %	= ๑๔.๖๓ %	= ๘๒.๔๒ %

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการงานพัฒนาชุมชน สุ่มประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

๑. ไม่พึงพอใจ ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๕คน

๒. พึงพอใจ ๒๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓ คน

๓. พึงพอใจมาก ๑,๕๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๒ คน

****

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
งานบริการ : งานพัฒนาชุมชน

งานพัฒนาชุมชน หมายถึง การให้บริการทุกประเภทที่เกียวกับงานพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มาบริการเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชน เช่น การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด การลงทะเบียนผู้พิการ งานผู้สูงอายุ เป็นต้น

เนื่องด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชน ของงานพัฒนาชุมชน ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ งานพัฒนาชุมชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอบริการ

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อถามตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องมาย / ลงใน O หน้าคำตอบ)		
๑.๑ เพศ		
○ ชาย	○ หญิง	
๑.๒ อายุ		
○ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	○ อายุ ๓๑ – ๔๐ ปี	○ อายุ ๕๑ – ๖๐ ปี
○ อายุ ๒๐ -๓๐ ปี	○ อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี	○ มากกว่า ๖๐ ปี
๑.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด		
○ ประถมศึกษา	○ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	○ สูงกว่าปริญญาตรี
○ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	○ ปริญญาตรี	○ อื่น ๆ
๑.๔ อาชีพ		
○ รับราชการ	○ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	○ นักเรียนนักศึกษา
○ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	○ รับจ้าง	○ เกษตรกร
		○ อื่น ๆ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)			
หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	**ไม่พอใจ**	**พอใจ**	**พอใจมาก**
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ			
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้			
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อนเป็นต้น			
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการกายในระยะเวลาที่กำหนด			
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ			
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ			
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น			
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น			
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ			
๓ .สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ			
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น			
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น			
๕) ความพอเพียงของสิ่งอำนวยนกความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น			
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม			
๔. คุณภาพของการใช้บริการ			
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ			
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ			
๓) ผลการบริการในภาพรวม			