

สรุปรายงานการประเมินผลการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละงานแต่ละส่วนราชการ ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 ถึงเดือนพฤษภาคม 2563 ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ทั้งหมด 44 ราย สรุปข้อมูลได้ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

| | | |
|-------------------|-------------------|---|
| มีความพึงพอใจมาก | ระดับคะแนนเท่ากับ | 5 |
| มีความพึงพอใจ | ระดับคะแนนเท่ากับ | 4 |
| มีความพึงพอใจน้อย | ระดับคะแนนเท่ากับ | 3 |
| ไม่พอใจ | ระดับคะแนนเท่ากับ | 2 |
| ไม่พอใจมาก | ระดับคะแนนเท่ากับ | 1 |

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

| | |
|--------------------------|-------------------|
| ค่าเฉลี่ยระดับ 4.51-5.00 | มีความพึงพอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ยระดับ 3.51-4.50 | มีความพึงพอใจ |
| ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51-3.50 | มีความพึงพอใจน้อย |
| ค่าเฉลี่ยระดับ 1.51-2.50 | ไม่พอใจ |
| ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00-1.50 | ไม่พอใจมาก |

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย | 23 | 52.27 |
| หญิง | 21 | 47.73 |
| รวม | 44 | 100.00 |

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 1 | 2.27 |
| 21-40 ปี | 18 | 40.91 |
| 41-60 ปี | 19 | 43.18 |
| 60 ปีขึ้นไป | 6 | 13.64 |
| รวม | 44 | 100 |

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แสดงความพึงพอใจการให้บริการ

ตารางที่ 3 แสดงความพึงพอใจด้านเวลา

| ข้อ | ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ยระดับ | ผลลัพธ์ |
|--------------|---------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|----------------|---------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| 1 | การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 21 | 23 | - | - | - | 4.48 | พอใจ |
| 2 | ความรวดเร็วในการให้บริการ | 18 | 26 | - | - | - | 4.41 | พอใจ |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 4.44 | พอใจ |
| ร้อยละ | | | | | | | 88.86 | |

ตารางที่ 4 แสดงความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ข้อ | ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ยระดับ | ผลลัพธ์ |
|--------------|---|------------------|-----|---------|------|------------|----------------|----------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| 1 | การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | 19 | 25 | 0 | - | - | 4.43 | พอใจ |
| 2 | การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | 17 | 26 | 1 | - | - | 4.36 | พอใจ |
| 3 | การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน | 18 | 16 | 0 | - | - | 3.50 | พอใจน้อย |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 4.20 | พอใจ |
| ร้อยละ | | | | | | | 84.00 | |

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ

| ข้อ | ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ยระดับ | ผลลัพธ์ |
|--------------|--|------------------|-----|---------|------|------------|----------------|---------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| 1 | ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | 20 | 22 | 2 | - | - | 4.41 | พอใจ |
| 2 | ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 22 | 22 | 0 | - | - | 4.50 | พอใจ |
| 3 | ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ฯ | 24 | 20 | 0 | - | - | 4.55 | มาก |
| 4 | ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ฯ | 26 | 18 | 0 | - | - | 4.59 | มาก |
| 5 | การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 23 | 20 | 1 | - | - | 4.50 | พอใจ |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 4.51 | พอใจมาก |
| ร้อยละ | | | | | | | 90.18 | |

ตารางที่ 6 แสดงความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ข้อ | ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ยระดับ | ผลลัพธ์ |
|--------------|---|------------------|-----|---------|------|------------|----------------|---------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| 1 | ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | 17 | 27 | 0 | - | - | 4.39 | พอใจ |
| 2 | จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 20 | 23 | 1 | - | - | 4.43 | พอใจ |
| 3 | ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกฯ | 11 | 32 | 1 | - | - | 4.23 | พอใจ |
| 4 | ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | 18 | 25 | 1 | - | - | 4.39 | พอใจ |
| 5 | ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด | 15 | 29 | - | - | - | 4.34 | พอใจ |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 4.35 | พอใจ |
| ร้อยละ | | | | | | | 87.09 | |