

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาราโหม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

งานบริการ : งานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด ผู้สูงอายุและผู้พิการ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาราโหม งานบริการ : งานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด ผู้สูงอายุและผู้พิการ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 100 คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

➔ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาราโหม มีกรอบการประเมิน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า 3 ระดับ ได้แก่

- ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม 1,900)  
ระดับ = พึงพอใจ(คะแนนเต็ม 1,900)  
ระดับ = พอใจมาก(คะแนนเต็ม 1,900)

ส่วนที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน 100 คน

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	44
เพศหญิง	56
รวม	100

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า 20 ปี	6
อายุ 20 - 30 ปี	10
อายุ 31 - 40 ปี	10
อายุ 41 - 50 ปี	19
อายุ 51 - 60 ปี	25
มากกว่า 60 ปี	30
รวม	100

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	26
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	23
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	11
ปริญญาตรี	10
สูงกว่าปริญญาตรี	-
อื่นๆ	30
<b>รวม</b>	<b>100</b>

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	-
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	5
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	23
รับจ้าง	44
นักเรียนนักศึกษา	10
เกษตรกร	8
อื่นๆ	10
<b>รวม</b>	<b>100</b>

**ส่วนที่ 2**  
**ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ**  
**งานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด ผู้สูงอายุและผู้พิการ**  
**จำนวน 100 คน**

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (19 ข้อ x 100 คน = 1,900 คะแนน)	ไม่พอใจ (1,900 คะแนน)	พอใจ (1,900 คะแนน)	พอใจมาก (1,900 คะแนน)
<b>1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	15	80
2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	0	20	80
3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	3	27	70
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2	28	70
5) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	0	5	95
<b>2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>			
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4	10	86
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	11	9	80
3) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4	12	84
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	16	79
5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	9	91
<b>3. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	3	27	70
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	2	28	70
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	0	5	95
4) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4	12	84
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	5	16	79
6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	3	10	87

4. คุณภาพของการให้บริการ			
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	5	16	79
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	0	9	91
3) ผลการบริการในภาพรวม	0	4	96
รวมคะแนนเต็ม 1,900 ได้	56	278	1,566

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.95 $= \frac{56 \times 100}{1,900}$ = 2.95 %	พอใจ คิดเป็นร้อยละ 14.63 $= \frac{278 \times 100}{1,900}$ = 14.63 %	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.42 $= \frac{1,566 \times 100}{1,900}$ = 82.42 %
--	--	---

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการงานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด ผู้สูงอายุและผู้พิการ สุ่มประเมิน จำนวน 100 คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

1. ไม่พึงพอใจ	56 คะแนน	คิดเป็นร้อยละ	2.95
2. พึงพอใจ	278 คะแนน	คิดเป็นร้อยละ	14.63
3. พึงพอใจมาก	1,566 คะแนน	คิดเป็นร้อยละ	82.42

\*\*\*\*\*