

**สรุปแบบประเมินผลความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและ
การให้บริการประชาชน
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเตา อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ 2559
(ตุลาคม 2558 – กันยายน 2559)**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเตา อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2559 (ตุลาคม
2558 – กันยายน 2559) มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชน และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อ
สรุปผล จำนวน 55 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2559 (เดือนตุลาคม 2558 – กันยายน 2559)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและ การให้บริการประชาชน ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลในเตา อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ความพึงพอใจ เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและ การให้บริการ
ประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจ ความพึงพอใจ เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและ การให้บริการ
ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเตา ประจำปีงบประมาณ 2559 (ตุลาคม 2558 – กันยายน
2559) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	23	(41.82)
หญิง	32	(58.18)
รวม	55	(100.00)

2. อายุระหว่าง

ต่ำกว่า 18 ปี	1	(1.81)
18 – 25 ปี	7	(12.73)
25 – 35 ปี	12	(21.82)
35 – 50 ปี	24	(43.64)
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	11	(20.00)
รวม	45	(100.00)

3. การศึกษา

ประถม	14	(25.45)
มัธยม	10	(18.18)
ปวช./ปวส.	8	(14.55)
อนุปริญญา	3	(5.45)
ปริญญาตรี	15	(27.27)
ปริญญาโท	5	(9.10)
อื่นๆ	-	-
รวม	55	(100.00)

4. อาชีพ

เกษตรกร	28	(50.91)
ลูกจ้าง	15	(27.27)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3	(5.46)
รับราชการ	9	(16.36)
รวม	55	(100.00)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	คุณภาพ (4-5) คน	คุณภาพ (4-5) ร้อยละ
1	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการ ในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	23	32	55	100%

2	ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	15	25	40	72.73%
3	การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	30		50	72.73%
4	แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	26	27	53	96.36%
5	ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ	28	25	53	96.36%
6	ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	23	29	52	94.55%
7	การจัดสถานที่ในการให้บริการ	24	23	47	85.45%
8	- ที่นั่งรอรับบริการ		20	50	90.91%
	- ที่บริการน้ำดื่ม	25	24	49	89.09%
	- ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	23	23		83.64%
	- ห้องน้ำ	25	25	50	90.91%

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายป้ายแสดงขั้นตอน และระยะการปฏิบัติราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ลำดับที่สอง คือ แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไรและ ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.36 ลำดับที่สาม คือ การจัดสถานที่ ที่นั่งรอรับบริการ และ ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 90.91และเรียงตามลำดับ คือ การจัดสถานที่บริการน้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ 89.09 และสถานที่บริการโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 85.45

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเตา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.43

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้

7.2 ควรปรับปรุงสถานที่บริการให้มีความเป็นสัดส่วนมากกว่านี้

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ในระดับ	น้อยที่สุด
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ในระดับ	น้อย
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ในระดับ	ปานกลาง
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ในระดับ	มาก
4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ในระดับ	มากที่สุด
