

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละและการพรรณนาอธิบายผล

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการพรรณนาอธิบายผล

- วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ มีการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๕ ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภทช่วง ได้แก่ ๑ = พึงพอใจระดับน้อยที่สุด ๒ = พึงพอใจระดับน้อย ๓ = พึงพอใจระดับปานกลาง ๔ = พึงพอใจระดับมาก ๕ = พึงพอใจระดับมากที่สุด

- กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ ๕ ระดับจากค่าพิสัย สามารถหาค่าพิสัยได้จากคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}\text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

- เกณฑ์หาค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ทำการคำนวณจากค่าเฉลี่ยและแปล

ความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	น้อยที่สุด (ร้อยละ ๒๐.๐๐ - ๓๖.๐๐)
๑.๘๑ - ๒.๖๐	น้อย (ร้อยละ ๓๖.๒๐ - ๕๒.๐๐)
๒.๖๑ - ๓.๔๐	ปานกลาง (ร้อยละ ๕๒.๒๐ - ๖๘.๐๐)
๓.๔๑ - ๔.๒๐	มาก (ร้อยละ ๖๘.๒๐ - ๘๔.๐๐)
๔.๒๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด (ร้อยละ ๘๔.๒๐ - ๑๐๐.๐๐)

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

ตัวแปลทั้ง ๕ คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและเรื่องที่ขอรับบริการ ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็น จำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	๔๔	๔๔.๐๐
เพศหญิง	๕๖	๕๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๖.๐๐
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๑๘	๑๘.๐๐
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๒๐.๐๐
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๕	๒๕.๐๐
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๙	๑๙.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	๑๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๕.๐๐ รองลงมา คือ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และต่ำสุด คือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๓	๒๓.๐๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๗	๒๗.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๑	๑๑.๐๐
ปริญญาตรี	๓๔	๓๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓.๐๐
อื่นๆ	๒	๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ รองลงมา คือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ และต่ำสุด คือระดับอื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ	๕	๕.๐๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๑๖.๐๐
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๗	๑๗.๐๐
รับจ้าง	๔๔	๔๔.๐๐
นักเรียนนักศึกษา	๕	๕.๐๐
เกษตรกร	๓	๓.๐๐
อื่นๆ	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ รองลงมา คืออาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ และต่ำสุด คืออาชีพเกษตรกร จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐

๑.๕ ข้อมูลเรื่องขอรับบริการ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การรับชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน	๑๑	๑๑
การรับชำระภาษีป้าย	๖	๖
การรับชำระภาษีบำรุงท้องที่	-	-
การขออนุญาตประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	-
การขออนุญาตประกอบการเก็บขนสิ่งปฏิกูล	-	-
การขออนุญาตสถานที่จำหน่ายและสถานที่สะสมอาหาร	-	-
การขออนุญาตการจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	-	-
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๓๐	๓๐
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ	๒๒	๒๒
การขอรับสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	-	-
การแจ้งขุดดิน	-	-
การแจ้งถมดิน	-	-
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๓๑	๓๑
การขออนุญาตเคลื่อนย้ายอาคาร	-	-
การต่อใบอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ต่อหน้า ๔/จากตาราง

จากตารางที่ ๔ พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ ส่วนใหญ่รับบริการงานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ รองลงมาคือขอรับเบี้ยผู้สูงอายุ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และต่ำสุดคือ การชำระภาษีป้าย จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

ส่วนที่ ๒ ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ ๖ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความ พึงพอใจ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๑.๖๐	๔.๐๘	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๐.๔๐	๔.๐๒	มาก
๓. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๐.๐๐	๔.๐๐	มาก
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๙.๐๐	๓.๙๕	มาก
รวม	๘๐.๒๕	๔.๐๑	มาก
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๗๘.๐๐	๓.๙๐	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๙.๐๐	๓.๙๕	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๗๘.๐๐	๓.๙๐	มาก
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗๖.๘๐	๓.๘๔	มาก
รวม	๗๗.๙๕	๓.๘๙	มาก
๓. ด้านการอำนวยความสะดวก			
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๑.๐๐	๔.๐๕	มาก
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๗๘.๖๐	๓.๙๓	มาก
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	๘๐.๐๐	๔.๐๐	มาก
๔. อาคารสถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย	๘๒.๖๐	๔.๑๓	มาก
รวม	๘๐.๕๕	๔.๐๒	มาก
รวมผลการประเมินทั้ง ๔ ด้าน	๗๙.๕๘	๓.๙๗	มาก

จากตารางที่ ๖ จากผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีกรอบงานที่ประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$, ร้อยละ ๗๙.๕๘) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุป ได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐.๒๕
 ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๗.๙๕
 ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐.๕๕
-