

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

รายงานผลวิเคราะห์ข้อมูล การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพง ตั้งแต่ ๑ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ แบบสอบถามแสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพง แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วย

- ๑.๑ เพศ
- ๑.๒ อายุ
- ๑.๓ การศึกษา
- ๑.๔ อาชีพหลัก

ส่วนที่ ๒. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย

- ๒.๑. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว
- ๒.๒. มีความสะดวก และความเร็วในการให้บริการ
- ๒.๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
- ๒.๔. มีการให้บริการก่อน-หลัง
- ๒.๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

- ๓.๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่
- ๓.๒. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ต่อการให้บริการ
- ๓.๓. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นตอบข้อซักถาม ชี้แจง ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย
- ๓.๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย

- ๔.๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ
- ๔.๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นึ่งคอยรับบริการ
- ๔.๓. ความสะอาดของสถานที่ การจัดสถานที่ ให้บริการโดยรวม
- ๔.๔. “ความเพียงพอ” คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ
- ๔.๕. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

และขอเสนอแนะ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละของกลุ่มเป้าหมาย จำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	๔๒	๓๘.๑๘
เพศหญิง	๖๘	๖๑.๘๒
รวม	๑๑๐	๑๐๐

จากตาราง ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๘ เพศหญิงจำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๘๒

ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละของกลุ่มเป้าหมายประชาชนทั่วไป จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๕.๔๕
๒๐-๓๐ ปี	๑๔	๑๒.๗๓
๓๑-๔๐ ปี	๓๘	๓๔.๕๕
๔๑-๕๐ ปี	๒๙	๒๖.๓๖
๕๑-๖๐ ปี	๑๔	๑๒.๗๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๙	๘.๑๘
รวม	๑๑๐	๑๐๐

จากตาราง ๒ แสดงว่า ประชาชนทั่วไป ที่ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด ๑๑๐ คน อยู่ในช่วงต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๕ อายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๓ ช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๕ ช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๖ ช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๓ ช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๘

ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละของ ประชาชนทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๖๙	๖๒.๗๒
มัธยมศึกษา	๒๒	๒๐.๐๐
อนุปริญญา	๒	๑.๘๒
ปริญญาตรี	๑๖	๑๔.๕๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๙๑
รวม	๑๑๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ แสดงว่า ประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถม จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ ระดับอนุปริญญา จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละของประชาชนทั่วไป จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	๓	๓
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๕	๕
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๘	๘
เกษตรกร	๓๕	๓๕
นักเรียน/นักศึกษา	๑๗	๑๗
รับจ้าง	๓๒	๓๒
อื่นๆ(ระบุ)	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ แสดงว่า ประชาชนทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ รับราชการ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ อาชีพรับจ้าง ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ อาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๗ อาชีพ เกษตรกร จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ อาชีพอื่นๆ จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

ส่วนที่ ๒. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ระดับคะแนนร้อยละความพึงพอใจประเมิน พอใจมากที่สุดระดับคะแนนร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป พอใจมากระดับคะแนนร้อยละ ๖๐-๗๙ และควรปรับปรุงระดับคะแนนร้อยละ ๕๐-๕๙

ตารางที่ ๕ ค่าร้อยละของความคิดเห็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับคะแนน					ผลรวมคะแนน	ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
๑. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๙๕	๑๕๖	๙๖			๔๔๗	๘๑.๒๗
๒. มีความสะดวก และความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘๕	๑๖๐	๙๙			๔๔๔	๘๐.๗๓
๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๘๐	๑๔๘	๑๒๓			๔๕๑	๘๒.๐๐
๔. มีการให้บริการก่อน-หลัง	๑๘๕	๑๖๘	๙๓			๔๔๖	๘๑.๐๙
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๙๕	๑๔๔	๑๐๕			๔๔๔	๘๐.๗๓
รวม	๙๔๐	๗๗๖	๕๑๖			๒,๒๓๒	๘๑.๑๖

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความคิดเห็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าร้อยละ ดังนี้

ลำดับที่ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	มากที่สุด
๒. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	มากที่สุด
๓. มีการให้บริการก่อน-หลัง	มากที่สุด
๔. มีความสะดวก และความเร็วในการให้บริการ	มากที่สุด
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	มากที่สุด

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๖ ค่าร้อยละความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับคะแนน					ผลรวมคะแนน	ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่	๒๐๕	๑๓๒	๑๐๘			๔๔๕	๘๐.๙๑
๒. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ต่อการให้บริการ	๒๑๐	๑๔๔	๙๖			๔๕๐	๘๑.๘๒
๓. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นตอบข้อซักถาม ชี้แจง ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๒๐๐	๑๖๘	๘๔			๔๕๒	๘๒.๑๘
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๑๙๐	๑๕๒	๑๐๒			๔๔๔	๘๐.๗๓
๕.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๙๐	๑๓๖	๑๑๔			๔๕๐	๘๐.๐๐
รวม	๙๙๕	๗๓๒	๕๐๔			๒,๒๓๑	๘๑.๑๓

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรียงตามลำดับ ค่าร้อยละ ดังนี้

ลำดับที่ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นตอบข้อซักถาม ชี้แจง ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ต่อการให้บริการ	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	มากที่สุด

ตารางที่ ๗ ค่าร้อยละความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ระดับคะแนน					ผลรวมคะแนน	ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๙๕	๑๔๘	๑๐๒			๔๔๕	๘๐.๙๑
๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นึ่งคอยรับบริการ	๒๐๐	๑๔๔	๑๐๒			๔๔๖	๘๑.๐๙
๓.ความสะอาดของสถานที่ การจัดสถานที่ ให้บริการโดยรวม	๒๐๕	๑๔๔	๙๙			๔๔๘	๘๑.๕๕
๔. “ความเพียงพอ” คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๒๐๐	๑๖๔	๘๗			๔๕๑	๘๒.๐๐
๕.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๑๐	๑๗๒	๗๕			๔๕๗	๘๓.๐๙
รวม	๑,๐๑๐	๗๗๒	๔๖๕			๒,๒๔๗	๘๑.๗๑

จากตารางที่ ๗ พบว่า ค่าร้อยละความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เรียงตามลำดับค่าร้อยละ ดังนี้

ลำดับที่ความพึงพอใจ

- ๑.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
- ๒.“ความเพียงพอ” คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ
- ๓.ความสะอาดของสถานที่ การจัดสถานที่ ให้บริการโดยรวม
- ๔.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นึ่งคอยรับบริการ
- ๕.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

ระดับความพึงพอใจ

- มากที่สุด
มากที่สุด
มากที่สุด
มากที่สุด
มากที่สุด

๓. ข้อเสนอแนะ