

**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน**

**ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้างพลู**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

**งานบริการ : งานการให้บริการสวัสดิการด้านเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยโรคเอดส์**



**สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลค้างพลู**

**อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา**

**โทรศัพท์. 0-4475-6890 โทรสาร. 0-4475-6890**

**www.** **kangplu.go.th**

**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน**

**ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้างพลู**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

**งานบริการ : งานการให้บริการสวัสดิการด้านเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยโรคเอดส์**

 การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ค้างพลู งานการให้บริการสวัสดิการด้านเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยโรคเอดส์

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 100 คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

 🡺 วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้างพลู มีกรอบการประเมิน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ 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  | 0 |
| อายุ 20 - 30 ปี  | 2 |
| อายุ 31 - 40 ปี  | 3 |
| อายุ 41 - 50 ปี  | 4 |
| อายุ 51 - 60 ปี  | 5 |
| มากกว่า 60 ปี  | 86 |
| **รวม** | **100** |

**1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา**

|  |  |
| --- | --- |
| **ระดับการศึกษา** | **จำนวน (คน)** |
| ประถมศึกษา  | 34 |
| มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า  | 45 |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  | 14 |
| ปริญญาตรี  | 5 |
| สูงกว่าปริญญาตรี  | 0 |
| อื่นๆ  | 2 |
| **รวม** | **100** |

**1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ**

|  |  |
| --- | --- |
| **อาชีพ** | **จำนวน (คน)** |
| รับราชการ  | 2 |
| เอกชน/รัฐวิสาหกิจ  | 6 |
| ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว  | 15 |
| รับจ้าง  | 59 |
| นักเรียนนักศึกษา  | 5 |
| เกษตรกร  | 3 |
| อื่นๆ  | 10 |
| **รวม** | **100** |

**ส่วนที่ 2**

**ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ**

**งานการให้บริการสวัสดิการด้านเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยโรคเอดส์**

**จำนวน 100 คน**

| **หัวข้อประเมินความพึงพอใจ** **(19 ข้อ x 100 คน = 1,900 คะแนน)** | **ไม่พอใจ****(1,900 คะแนน)** | **พอใจ****(1,900 คะแนน)** | **พอใจมาก****(1,900 คะแนน)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** |
| 1) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | 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 |
| **2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ** |
| 1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | 4 | 10 | 86 |
| 2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ  | 11 | 9 | 80 |
| 3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น | 4 | 12 | 84 |
| 4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น | 5 | 16 | 79 |
| 5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ  | 0 | 9 | 91 |
| **3. สิ่งอำนวยความสะดวก** |
| 1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ | 3 | 27 | 70 |
| 2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 2 | 28 | 70 |
| 3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น  | 0 | 5 | 95 |
| 4) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น | 4 | 12 | 84 |
| 5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ 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 |
| **รวม คะแนนเต็ม 1,900 ได้** | **56** | **278** | **1,566**  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.95****= 56 x 100** **1,900** **= 2.95 %** | **พอใจ คิดเป็นร้อยละ 14.63****= 278 x 100** **1,900** **= 14.63 %** | **พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.42****= 1,566 x 100** **1,900** **= 82.42 %** |

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้**

**จำนวนผู้มาใช้ริการงานการให้บริการสวัสดิการด้านเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยโรคเอดส์ สุ่มประเมิน จำนวน 100 คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้**

**1. ไม่พึงพอใจ 56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 2.95 คน**

**2. พึงพอใจ 278 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.63 คน**

**3. พึงพอใจมาก 1,566 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.42 คน**

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*