

สรุปผลจากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ
 ตำบลเม็กดำ อำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดมหาสารคาม
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๑. การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ณ กองช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ
๒. ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ มีประชาชนเข้ามาใช้บริการ ณ กองช่าง จำนวน ๑๔๘ คน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๗๕	๕๐.๖๘
หญิง	๗๓	๔๙.๓๒
รวม	๑๔๘	๑๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๓	๒๒.๓๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๙๐	๖๐.๘๑
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๕	๑๖.๘๙
รวม	๑๔๘	๑๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละของระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๕	๑๖.๘๙
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๒๓	๘๓.๑๑
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๔๘	๑๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละของอาชีพของผู้มารับบริการ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/ องค์กรเกษตรกร	-	-
ผู้ประกอบการ	-	-
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๔๘	๑๐๐
องค์กรชุมชน/ เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม	๑๔๘	๑๐๐

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอติดตั้งมาตรวัดน้ำประปา	๗๗	๕๒.๐๒
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/รับรองสิ่งปลูกสร้าง	๗๑	๔๗.๙๘
รวม	๑๔๘	๑๐๐

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

แบบสอบถาม	ผลการประเมิน (ร้อยละ)	เกณฑ์ความพึงพอใจ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับสถานที่	๗๗.๔๓	พึงพอใจมาก
๑.๒ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	๗๕.๕๑	พึงพอใจมาก
๑.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	๗๑.๓๕	พึงพอใจมาก
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๐.๕๕	พึงพอใจมาก
๑.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ	๗๕.๒๗	พึงพอใจมาก
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	๗๗.๓๐	พึงพอใจมาก
๒.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	๗๐.๕๑	พึงพอใจมาก
๒.๓ ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ซับซ้อน	๗๒.๔๓	พึงพอใจมาก
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗๐.๖๘	พึงพอใจมาก
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ, ที่นั่งพัก, น้ำดื่ม	๘๖.๒๒	พึงพอใจมาก
๓.๒ มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์ ในการให้บริการที่เหมาะสม	๗๐.๕๕	พึงพอใจมาก
๓.๓ มีป้ายแสดง มีจุดประชาสัมพันธ์ให้บริการ	๗๐.๕๕	พึงพอใจมาก
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๘๒.๙๗	พึงพอใจมาก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ		
๔.๑ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน	๗๗.๕๗	พึงพอใจมาก
๔.๒ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๗๓.๓๘	พึงพอใจมาก
๔.๓ มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	๗๓.๗๘	พึงพอใจมาก

หลักการคิดคะแนน

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	=	๕	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	=	๔	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	=	๓	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	=	๒	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	=	๑	คะแนน
จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด	=	n	
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจมากที่สุด	=	$n_๕$	
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจมาก	=	$n_๔$	
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจปานกลาง	=	$n_๓$	
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจน้อย	=	$n_๒$	
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจน้อยที่สุด	=	$n_๑$	

วิธีคิดคะแนน

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{๕(n_๕) + ๔(n_๔) + ๓(n_๓) + ๒(n_๒) + ๑(n_๑)}{n}$$
$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \left(\frac{\text{คะแนนเฉลี่ย (N)}}{\text{คะแนนเต็ม*}} \right) \times ๑๐๐$$

*โดยคะแนนเต็มในแต่ละหัวข้อการประเมิน = ๕ คะแนน

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	๑ - ๒๐ %	หมายความว่า	พึงพอใจน้อยที่สุด
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>๒๐ - ๔๐ %	หมายความว่า	พึงพอใจน้อย
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>๔๐ - ๖๐ %	หมายความว่า	พึงพอใจปานกลาง
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>๖๐ - ๘๐ %	หมายความว่า	พึงพอใจมาก
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>๘๐ - ๑๐๐ %	หมายความว่า	พึงพอใจมากที่สุด