



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๒
ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง

การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ มีวัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ มีทั้งหมด ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านเวลา
๒. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาใช้ประกอบการพิจารณา การปฏิบัติงานราชการ ประจำปี ๒๕๖๒ ซึ่งในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในครั้งนี้ จะใช้วิธีประเมินผล จากการสร้างแบบสอบถามและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการจัดเก็บข้อมูล จากกลุ่มเป้าหมายคือผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน สามารถเก็บแบบสอบถามได้จำนวน ๕๐ ชุด

วิธีการดำเนินงานเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งแบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ
โดยข้อมูลที่ได้มีดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๓	๖๖
หญิง	๑๗	๓๔
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๓๓ คนคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ และ เพศหญิง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐

ตารางที่ ๑.๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๘	๑๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๔	๖๘
๖๐ ปีขึ้นไป	๘	๑๖
รวม	๕๐	๑๐๐

จากการตารางที่ ๑.๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐

ตารางที่ ๑.๓ แสดงจำนวนและร้อยละระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
1. ประถมศึกษา	12	24
2. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	28	56
3. ปริญญาตรี	9	18
4. สูงกว่าปริญญาตรี	1	2
รวม	50	100

จากตารางที่ ๑.๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๙ คน ร้อยละ ๑๘ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน ร้อยละ ๒.๐๐

ตารางที่ ๑.๔ แสดงจำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้มารับบริการ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรการเกษตร	๖	๑๒
ผู้ประกอบการ	-	-
ประชาชนผู้รับบริการ	๔๔	๘๘
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
อื่น ๆ โปรดระบุ.....	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพเกษตรกร/องค์กรการเกษตร จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจแยกตามด้าน

การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยดังนี้

- ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับต้องปรับปรุง
- ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับพอใช้
- ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับดี
- ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับดีมาก
- ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับดีที่สุด

การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากร้อยละ ดังนี้

- ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ร้อยละ ๕๐ - ๕๙ หมายถึง มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย
- ร้อยละ ๖๐ - ๖๙ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ร้อยละ ๗๐ - ๗๙ หมายถึง มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก
- ร้อยละ ๘๐ - ๘๙ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ร้อยละ ๙๐ - ๑๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

๒.๑. ด้านเวลา

ด้านเวลา	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)					รวม
	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลา	๑๑	๓๙	-	-	-	
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๗	๓๓	-	-	-	

ตารางที่ ๒.๑ ค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจ (ด้านเวลา)

ประเด็นความพึงพอใจ (ด้านเวลา)	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ระดับ ความ พึง พอใจ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก		
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลา	๒๒	๗๘	-	-	-	๔.๒๒	ดีมาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๔	๖๖	-	-	-	๔.๓๔	ดีมาก
รวมค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ (ด้านเวลา)						๔.๒๘	ดีมาก
รวมค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ (ด้านเวลา)						๘๕.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๒.๑ พบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ(ด้านเวลา) ดังนี้

- ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๒๘ อยู่ในระดับ “ดีมาก”
- ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากร้อยละ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก”

๒.๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)					รวม
	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๒	๓๘	-	-	-	๕๐
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๕	๒๕	-	-	-	๕๐
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๓	๗	-	-	-	๕๐

ตารางที่ ๒.๒ ค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจ (ด้านขั้นตอนการให้บริการ)

ประเด็นความพึงพอใจ (ด้านขั้นตอนการให้บริการ)	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก		
๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๔	๗๖	-	-	-	๔.๒๔	ดีมาก
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕๐	๕๐	-	-	-	๔.๕๐	ดีที่สุด
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๘๖	๑๔	-	-	-	๔.๘๖	ดีที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ (ด้านขั้นตอนการให้บริการ)						๔.๕๓	ดีที่สุด
รวมค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ (ด้านขั้นตอนการให้บริการ)						๙๐.๖๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒.๒ พบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ(ด้านขั้นตอนการให้บริการ) ดังนี้

- ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๓ อยู่ในระดับ “ดีที่สุด”
- ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากร้อยละ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๗ อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด”

๒.๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)					รวม
	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๓	๗	-	-	-	๕๐
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๗	๓	-	-	-	๕๐
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔๘	๒	-	-	-	๕๐
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๘	๒	-	-	-	๕๐
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๘	๒	-	-	-	๕๐

ตารางที่ ๒.๓ ค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจ (ด้านบุคลากรที่ให้บริการ)

ประเด็นความพึงพอใจ (ด้านบุคลากรที่ให้บริการ)	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก		
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๖	๑๔	-	-	-	๔.๘๖	ดีที่สุด
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๔	๖	-	-	-	๔.๙๔	ดีที่สุด
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๙๖	๔	-	-	-	๔.๙๖	ดีที่สุด
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๖	๔	-	-	-	๔.๙๖	ดีที่สุด
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๖	๔	-	-	-	๔.๙๖	ดีที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ (ด้านบุคลากรที่ให้บริการ)						๔.๙๔	ดีที่สุด
รวมค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ (ด้านบุคลากรที่ให้บริการ)						๙๘.๗๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒.๓ พบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ (ด้านบุคลากรที่ให้บริการ) ดังนี้

- ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๙๔ อยู่ในระดับ “ดีที่สุด”
- ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากร้อยละ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๒ อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด”

๒.๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)					รวม
	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
๑. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๓	๗	-	-	-	๕๐
๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๔๗	๓	-	-	-	๕๐
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๔๘	๒	-	-	-	๕๐
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๘	๒	-	-	-	๕๐

ตารางที่ ๒.๔ ค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ประเด็นความพึงพอใจ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก		
๑. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๘๖	๑๔	-	-	-	๔.๘๖	ดีที่สุด
๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๙๔	๖	-	-	-	๔.๙๔	ดีที่สุด
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๙๖	๔	-	-	-	๔.๙๖	ดีที่สุด
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙๖	๔	-	-	-	๔.๙๖	ดีที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)						๔.๙๓	ดีที่สุด
รวมค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)						๙๘.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒.๔ พบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ดังนี้

- ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๙๓ อยู่ในระดับ “ดีที่สุด”
- ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากร้อยละ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด”

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)					รวม
	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
๑. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๒๒	๒๘	-	-	-	๕๐

ตารางที่ ๒.๕ ค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ (ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม)	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก		
๑. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๔	๕๖	-	-	-	๔.๔๔	ดีมาก
รวมค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในภาพรวม						๔.๔๔	ดีมาก
รวมค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจในภาพรวม						๘๘.๘๐	มาก

จากตารางที่ ๒.๕ พบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ดังนี้

- ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๔ อยู่ในระดับ “ดีมาก”
- ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากร้อยละ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก”

ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สรุปผลการประเมิน

จากผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ มีกรอบงานที่ประเมิน ๔ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุป ได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อด้านเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($x = ๔.๒๘$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๕.๖๐

๒. ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($x = ๔.๕๓$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๐.๖๗

๓. ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($x = ๔.๙๔$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๘.๗๒

๔. ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($x = ๔.๙๓$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๘.๖๐

๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($x = ๔.๔๔$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๘.๘๐