

สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการรถสุขาเคลื่อนที่  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้บริการรถสุขาเคลื่อนที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งแบบสอบถามมี ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ ประเภทผู้รับบริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยสอบถามความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสรุปความพึงพอใจในการบริการในภาพรวม มีลักษณะเป็นแบบมาตราวัดแบบ Likert ๕ ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

คะแนน ๕ หมายถึง พอใจมากที่สุด

คะแนน ๔ หมายถึง พอใจมาก

คะแนน ๓ หมายถึง พอใจปานกลาง

คะแนน ๒ หมายถึง พอใจน้อย

คะแนน ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดไว้ดังนี้

๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ดีมาก

๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ดี

๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง พอใช้

๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ต้องปรับปรุง

ต่ำกว่า ๑.๕๐ หมายถึง ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกสอบถามด้วยตนเอง จำนวน ๑๙๙ ฉบับ และนำแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมดไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของค่าเฉลี่ย และนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้กำหนดไว้และข้อมูลข้อเสนอแนะอื่นๆ วิเคราะห์โดยการนำคำตอบมารวบรวมและสรุปให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของรถสุขาเคลื่อนที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ในช่วงเดือน มีนาคม - พฤษภาคม ๒๕๖๕ ผลการประเมินสามารถสรุปได้ดังนี้ โดยแบ่งเป็น

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ พบว่า เพศหญิงตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘๐ และเพศชายตอบแบบสอบถามจำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๐

ผู้ใช้บริการ พบว่า เป็นประชาชนทั่วไปตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๑๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ และภาคเอกชนจำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐

## ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.39	87.87	ดี
1.1 ขั้นตอนการขอใช้บริการรถสุขาภิบาลไม่ยุ่งยาก	4.44	88.74	ดี
1.2 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.33	86.63	ดี
1.3 มีช่องทางการติดต่อขอใช้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์	4.41	88.24	ดี
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ใช้บริการ	4.39	87.84	ดี
2.1 เจ้าหน้าที่บริการด้วยกริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.45	89.05	ดี
2.2 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.28	85.63	ดี
2.3 เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาค ให้บริการอย่างเป็นธรรม	4.44	88.84	ดี
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.27	85.36	ดี
3.1 วัสดุอุปกรณ์ต่างๆอยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	4.42	88.34	ดี
3.2 สภาพแวดล้อมภายในห้องสุขาภิบาลสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น	4.06	81.21	ดี
3.3 จำนวนห้องสุขาภิบาลเพียงพอต่อความต้องการ	4.33	86.53	ดี
4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม			
4.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	4.43	88.64	ดี

จากตารางระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของรถสุขาภิบาลเคลื่อนที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับ ดี มีเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๔

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับดี มีเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๗ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดี มีเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๔ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดี มีเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๖