

สรุปรายงานประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ
สำนักงานพลังงานจังหวัดฉะเชิงเทรา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สำนักงานพลังงานจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต่อสำนักงานพลังงานจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยวัดผล ณ จุดให้บริการของสำนักงานพลังงานจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อประเมินการให้บริการ และใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ประกอบด้วย

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนน ๕
มีความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนน ๔
มีความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน ๓
มีความพึงพอใจน้อย/ปรับปรุง	ระดับคะแนน ๒
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด/ปรับปรุงเร่งด่วน	ระดับคะแนน ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑-๕.๐๐	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑-๔.๕๐	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑-๓.๕๐	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑-๒.๕๐	มีความพึงพอใจน้อย/ปรับปรุง
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐-๑.๕๐	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด/ปรับปรุงเร่งด่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละผู้รับบริการแบ่งตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๘	๕๔.๙๐
หญิง	๒๓	๔๕.๑๐
รวม	๕๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๙๐

เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑๐

ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละของช่วงอายุผู้รับบริการ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๔	๔๗.๐๖
อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๗	๕๒.๙๔
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐
รวม	๕๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน มีช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๖ และ ช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๔ ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละของการศึกษาของผู้รับบริการ

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๕	๒๙.๔๑
ปริญญาตรี	๒๖	๕๐.๙๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๑๙.๖๑
รวม	๕๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จบการศึกษาระดับมัธยมตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑

จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๙๘

จบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๑

ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละแบ่งตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๐	๐
ผู้ประกอบการ	๒๓	๔๕.๑๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๒	๒๓.๕๓
องค์กรชุมชน/เครือข่ายชุมชน	๐	๐
อื่นๆ พนักงานบริษัทฯ	๑๖	๓๑.๓๗
รวม	๕๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน เป็นผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑๐

เป็นประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๓

เป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๗

ซึ่งผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการ

ตารางที่ ๕ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย/ปรับปรุง (๒)	น้อยมาก/ปรับปรุงด่วน (๑)	ค่าเฉลี่ยระดับ	
๑	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๒	๒๐	๙	๐	๐	๔.๒๕	มาก
๒	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๕	๑๘	๘	๐	๐	๔.๓๓	มาก
๓	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๓๐	๑๙	๒	๐	๐	๔.๕๕	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๓๘	

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๕

การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๓

การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕

ตารางที่ ๖ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย/ปรับปรุง (๒)	น้อยมาก/ปรับปรุงด่วน (๑)	ค่าเฉลี่ยระดับ	
๔	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๕	๑๐	๖	๐	๐	๔.๒๕	มาก
๕	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๒	๑๘	๑	๐	๐	๔.๖๑	มากที่สุด
๖	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๑	๑๙	๑	๐	๐	๔.๕๙	มากที่สุด
๗	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๐	๑๘	๓	๐	๐	๔.๕๓	มากที่สุด
๘	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๖	๓	๒	๐	๐	๔.๘๖	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๕๗	

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๕

ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๑

ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๙

ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๓
 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๓

ตารางที่ ๗ ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก


ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย/ปรับปรุง (๒)	น้อยมาก/ปรับปรุงด่วน (๑)		
๙	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๒	๗	๒	๐	๐	๔.๒๕	มาก
๑๐	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๙	๙	๓	๐	๐	๔.๗๑	มากที่สุด
๑๑	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	๔๒	๖	๓	๐	๐	๔.๗๖	มากที่สุด
๑๒	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๐	๘	๓	๐	๐	๔.๗๓	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๖๑	

จากตารางที่ ๗ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๕
 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๑
 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๖
 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๓

ตารางที่ ๘ ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย/ปรับปรุง (๒)	น้อยมาก/ปรับปรุงด่วน (๑)		
๑๓	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๗	๓	๑	๐	๐	๔.๒๕	มาก
๑๔	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๒	๔	๓	๐	๐	๔.๖๑	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๔๓	

จากตารางที่ ๘ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๕
 ความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๑


 นางสาวปานิสรา จันทร์แจ้ง
 ตำแหน่ง นักวิชาการพลังงานชำนาญการ