

แบบสรุปและรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่
ครั้งที่ ๑ (ครึ่งปีแรก) ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๕๘ – มีนาคม ๒๕๕๙

➤ การสรุปและการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ เป็นการสรุปและรายงานผลการประเมินในครั้งที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ (ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๕๘ – เดือน มีนาคม ๒๕๕๙) สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์ของการประเมินความพึงพอใจ

- ๑.๑ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่
- ๑.๒ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ต่อไป

๒. กลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่ทำการประเมินความพึงพอใจ

- ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการประเมินความพึงพอใจเป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙
- โดยในการประเมินความพึงพอใจในครั้งที่ ๑ (ครึ่งปีแรก) ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๘ ถึง เดือนมีนาคม ๒๕๕๙ ได้ทำการสุ่มตัวอย่างและจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจ จากประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ จำนวน ๕๐ คน

๓. ระยะเวลาดำเนินการในการประเมินผลความพึงพอใจ

- สำหรับระยะเวลาในการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ในครั้งที่ ๑ (ครึ่งปีแรก) ดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๘ ถึง เดือนมีนาคม ๒๕๕๙ (รวม ๖ เดือน)

๔. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

- เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ในครั้งที่ ๑ (ครึ่งปีแรก) ใช้แบบสอบถามจำนวน ๕ ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง
- แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการ แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น ๔ ระดับ คือ ดีมาก ดี พอใช้ และควรปรับปรุง

๕. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

- สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการใช้ค่าสถิติ โดยการนำค่าร้อยละ มาเป็นตัววิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

๖. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

- ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ในครั้งที่ ๑ (ครึ่งปีแรก) ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๘ ถึง เดือนมีนาคม ๒๕๕๙ ปรากฏผลการประเมินตามตาราง ดังต่อไปนี้

// ข้อมูล...

▶ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๗	๕๔.๐๐
หญิง	๒๓	๔๖.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยแยกเป็น เพศชาย จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐

ตารางที่ ๒ : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
อายุ ๒๐ - ๔๐ ปี	๑๓	๒๖.๐๐
อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๓๐.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๒	๔๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ รองลงมามีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และมีอายุระหว่าง ๒๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ สำหรับอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๓๙	๗๘.๐๐
มัธยมศึกษา	๗	๑๔.๐๐
ปวช./ปวส.	๒	๔.๐๐
อนุปริญญา	๐	๐
ปริญญาตรี	๒	๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
อื่น ๆ	๐	๐
ภาพรวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และมีการศึกษาในระดับ ปวช./ปวส. กับระดับปริญญาตรี มีจำนวนเท่ากัน คือ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ สำหรับการศึกษาในระดับอนุปริญญา สูงกว่าปริญญาตรี และอื่น ๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

การประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๓๕	๗๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๔	๘.๐๐
รับราชการ	๐	๐
รับจ้าง	๖	๑๒.๐๐
ค้าขาย	๕	๑๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐
อื่น ๆ	๐	๐
ภาพรวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และประกอบอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ สำหรับอาชีพรับราชการ นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอื่น ๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

▶ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๕ : แสดงจำนวนและค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ							
	ดีมาก	ร้อยละ	ดี	ร้อยละ	พอใช้	ร้อยละ	ควรปรับปรุง	ร้อยละ
๑. ความสุภาพ อ่อนน้อม ในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	๕	๑๐.๐๐	๔๕	๙๐.๐๐	๐	๐	๐	๐
๒. ความสะดวกและ รวดเร็วในการให้บริการ	๔	๘.๐๐	๔๖	๙๒.๐๐	๐	๐	๐	๐
๓. การจัดลำดับการ ให้บริการมีความยุติธรรม	๗	๑๔.๐๐	๔๓	๘๖.๐๐	๐	๐	๐	๐
๔. มีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงสถานที่เห็น ได้ง่าย	๑๓	๒๖.๐๐	๓๗	๗๔.๐๐	๐	๐	๐	๐
๕. การจัดสถานที่ในการ ให้บริการ	๑๔	๒๘.๐๐	๓๖	๗๒.๐๐	๐	๐	๐	๐
ภาพรวม	๙	๑๗.๒	๔๑	๘๒.๘๐	๐	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่อยู่ในระดับ “ดี” โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการในด้าน **ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ** มากที่สุด จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ รองลงมา คือ ความพึงพอใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ อ่อนนุ่ม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ ความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐ และความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่ในการให้บริการ จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

๑. ประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพ อ่อนนุ่ม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และในระดับดี จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๒. ประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ และในระดับดี จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๓. ประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และในระดับดี จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐

๔. ประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และในระดับดี จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐

๕. ประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดสถานที่ในการให้บริการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ และในระดับดี จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐

๗. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ในครั้งที่ ๑ (ครึ่งปีแรก) ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๘ ถึง เดือนมีนาคม ๒๕๕๙ สรุปได้ว่า “กลุ่มผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า ๖๐ ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร สำหรับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับ “ ดี ” คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

๘. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี -

จ.อ. ผดุงศักดิ์ ตลาศาสตร์ ผู้รายงาน
(ผดุงศักดิ์ ตลาศาสตร์)
หัวหน้าสำนักปลัด