

**แบบสรุปและรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่
ครั้งที่ ๒ ตั้งแต่เดือน เมษายน - เดือนกันยายน ๒๕๕๙**

➤ การสรุปและการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ เป็นการสรุปและรายงานผลการประเมินในครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ (ตั้งแต่เดือน เมษายน - เดือนกันยายน 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 ๒ ตั้งแต่เดือนเมษายน - เดือนกันยายน ๒๕๕๙ ได้ทำการสุ่มตัวอย่างและจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจ จากประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ จำนวน ๕๐ คน

๓. ระยะเวลาดำเนินการในการประเมินผลความพึงพอใจ

- สำหรับระยะเวลาในการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ในครั้งที่ ๒ ดำเนินการในช่วงระหว่าง เดือนเมษายน - เดือนกันยายน ๒๕๕๙

๔. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

- เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ในครั้งที่ ๒ 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 ๒ ตั้งแต่เดือนเมษายน - เดือนกันยายน ๒๕๕๙ ปรากฏผลการประเมินตามตารางดังต่อไปนี้

// ข้อมูล...

▶ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๕	๓๐.๐๐
หญิง	๓๕	๗๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยแยกเป็น เพศชาย จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐

ตารางที่ ๒ : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๔.๐๐
อายุ ๒๐ - ๔๐ ปี	๓๐	๖๐.๐๐
อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๘	๓๖.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ และมีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ สำหรับอายุมากกว่า ๖๐ ปี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๔๐	๘๐.๐๐
มัธยมศึกษา	๖	๑๒.๐๐
ปวช./ปวส.	๔	๘.๐๐
อนุปริญญา	๐	๐
ปริญญาตรี	๐	๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมาคือมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และมีการศึกษาในระดับ ปวช./ปวส. จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ สำหรับการศึกษาระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี และอื่น ๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

การประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๒๘	๕๖.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๒	๒๔.๐๐
รับราชการ	๐	๐
รับจ้าง	๐	๐
ค้าขาย	๑๐	๒๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ และประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ สำหรับอาชีพรับราชการ รับจ้าง นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอื่น ๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

▶ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๕ : แสดงจำนวนและค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ							
	ดีมาก	ร้อยละ	ดี	ร้อยละ	พอใช้	ร้อยละ	ควรปรับปรุง	ร้อยละ
๑. ความสุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗	๑๔.๐๐	๔๓	๘๖.๐๐	๐	๐	๐	๐
๒. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๙	๑๘.๐๐	๔๑	๘๒.๐๐	๐	๐	๐	๐
๓. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๓	๖.๐๐	๔๗	๙๔.๐๐	๐	๐	๐	๐
๔. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๑๐	๒๐.๐๐	๔๐	๘๐.๐๐	๐	๐	๐	๐
๕. การจัดสถานที่ในการให้บริการ	๑๐	๒๐.๐๐	๔๐	๘๐.๐๐	๐	๐	๐	๐
ภาพรวม (เฉลี่ย)	๘	๑๕.๖๐	๔๒	๘๔.๔๐	๐	๐		๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่อยู่ในระดับ “ดี” โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการในด้าน การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มากที่สุด จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมา คือ ความพึงพอใจในการให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ ความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ และความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย และด้านการจัดสถานที่ในการให้บริการ มีจำนวนเท่ากัน คือ ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

๑. ประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านความสุภาพ อ่อนน้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และในระดับดี จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐

๒. ประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ และในระดับดี จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๓. ประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ และในระดับดี จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

๔. ประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และในระดับดี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๕. ประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดสถานที่ในการให้บริการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และในระดับดี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๗. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

๑. จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ในครั้งที่ ๒ (ครึ่งปีหลัง) ระหว่างเดือนเมษายน – เดือนกันยายน ๒๕๕๙ สรุปได้ว่า “ประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐ – ๔๐ ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ในภาพรวม อยู่ในระดับ “ ดี ” คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐

๘. ข้อเสนอแนะ

- ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ในเรื่อง การจัดให้มีน้ำดื่มและโทรทัศน์ สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการ

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