

**แบบสรุปและรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙**

➤ การสรุปและการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ เป็นการสรุปและรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 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 จำนวน ๑๐๐ คน โดยแบ่งการประเมินออกเป็น ๒ ครั้งๆ ละ ๕๐ คน

**๓. ระยะเวลาดำเนินการในการประเมินผลความพึงพอใจ**

- สำหรับระยะเวลาในการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ดำเนินการ ๒ ครั้ง คือ ครั้งที่ ๑ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๘ - เดือนมีนาคม ๒๕๕๙ และครั้งที่ ๒ ตั้งแต่เดือนเมษายน - เดือนกันยายน ๒๕๕๙

**๔. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

- เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ใช้แบบสอบถามจำนวน ๕ ข้อ เป็นเครื่องมือในการประเมินผลความพึงพอใจ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง

- แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการ แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น ๔ ระดับ คือ ดีมาก ดี พอใช้ และควรปรับปรุง

**๕. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ**

- สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการใช้ค่าสถิติ โดยการนำค่าร้อยละ มาเป็นตัววิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

**๖. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน**

- ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ปรากฏผลการประเมินตามตาราง ดังต่อไปนี้ (โดยการนำเอาผลการประเมินในครั้งที่ ๑ และ ๒ มารวมกัน)

// ข้อมูล...

▶ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	ครั้งที่ ๑(จำนวน)	ครั้งที่ ๒(จำนวน)	รวม	ร้อยละ
ชาย	๒๗	๑๕	๔๒	๔๒.๐๐
หญิง	๒๓	๓๕	๕๘	๕๘.๐๐
ภาพรวม	๕๐	๕๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยแยกเป็น เพศชาย จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐

ตารางที่ ๒ : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	ครั้งที่ ๑(จำนวน)	ครั้งที่ ๒(จำนวน)	รวม	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๒	๒	๒.๐๐
อายุ ๒๐ - ๔๐ ปี	๑๓	๓๐	๔๓	๔๓.๐๐
อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๑๘	๓๓	๓๓.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๒	๐	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๕๐	๕๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๐ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ และมีอายุอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐

ตารางที่ ๓ : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ครั้งที่ ๑(จำนวน)	ครั้งที่ ๒(จำนวน)	รวม	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๓๙	๔๐	๗๙	๗๙.๐๐
มัธยมศึกษา	๗	๖	๑๓	๑๓.๐๐
ปวช./ปวส.	๒	๔	๖	๖.๐๐
อนุปริญญา	๐	๐	๐	๐.๐๐
ปริญญาตรี	๒	๐	๒	๒.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๕๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ มีการศึกษาในระดับ ปวช./ปวส. จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ สำหรับการศึกษาระดับอนุปริญญา สูงกว่าปริญญาตรี และอื่น ๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

//ตาราง.....

ตารางที่ ๔ : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

การประกอบอาชีพ	ครั้งที่ ๑(จำนวน)	ครั้งที่ ๒(จำนวน)	รวม	ร้อยละ
เกษตรกร	๓๕	๒๘	๖๓	๖๓.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๔	๑๒	๑๖	๑๖.๐๐
รับราชการ	๐	๐	๐	๐.๐๐
รับจ้าง	๖	๐	๖	๖.๐๐
ค้าขาย	๕	๑๐	๑๕	๑๕.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๕๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๐ รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ และประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ สำหรับอาชีพรับราชการ นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอื่น ๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

▶ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๕ : แสดงจำนวนและค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ครั้งที่ ๑ รวมกับ ครั้งที่ ๒)							
	ดีมาก	ร้อยละ	ดี	ร้อยละ	พอใช้	ร้อยละ	ควรปรับปรุง	ร้อยละ
๑. ความสุภาพ อ่อนน้อม ในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	๑๒	๑๒.๐๐	๘๘	๘๘.๐๐	๐	๐	๐	๐
๒. ความสะดวกและ รวดเร็วในการให้บริการ	๑๓	๑๓.๐๐	๘๗	๘๗.๐๐	๐	๐	๐	๐
๓. การจัดลำดับการ ให้บริการมีความยุติธรรม	๑๐	๑๐.๐๐	๙๐	๙๐.๐๐	๐	๐	๐	๐
๔. มีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงสถานที่เห็น ได้ง่าย	๒๓	๒๓.๐๐	๗๗	๗๗.๐๐	๐	๐	๐	๐
๕. การจัดสถานที่ในการ ให้บริการ	๒๔	๒๔.๐๐	๗๖	๗๖.๐๐	๐	๐	๐	๐
ภาพรวม (เฉลี่ย)	๑๖	๑๖.๔๐	๘๔	๘๓.๖๐	๐	๐	๐	๐

// จากตาราง.....

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ อยู่ในระดับ “ดี” โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มากที่สุด จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมา คือ ความพึงพอใจในการให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ ความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ความพึงพอใจในการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ และน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านการจัดสถานที่ในการให้บริการ มีจำนวนเท่ากัน คือ ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

๑. ประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านความสุภาพ อ่อนน้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และในระดับดี จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

๒. ประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ และในระดับดี จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐

๓. ประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และในระดับดี จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๔. ประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ และในระดับดี จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐

๕. ประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดสถานที่ในการให้บริการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ และในระดับดี จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐

#### ๗. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

๑. จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ สรุปได้ว่า “ประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๔๐ ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ในภาพรวม อยู่ในระดับ “ ดี ” คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐

#### ๘. ข้อเสนอแนะ

- ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ในเรื่อง การจัดให้มีน้ำดื่มสำหรับรับรองประชาชน และโทรทัศน์ สำหรับรับทราบข่าวสารของบ้านเมือง

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