

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกระทยาม
อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกระทยาม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562 มีผลการประเมิน ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง
ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน 100 คน
2. ระยะเวลาดำเนินการ
ประจำปีงบประมาณ 2562
3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดงกระทยาม ประจำปีงบประมาณ 2562
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ
5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดงกระทยาม ประจำปีงบประมาณ 2562 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	31	31.00
หญิง	69	69.00
รวม	100	100.00
2.อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	2.00
21 – 40 ปี	59	59.00
41 – 60 ปี	27	27.00
มากกว่า 60 ปี	12	12.00
รวม	100	100.00
3.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	13	13.00
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	44	44.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	36	36.00
ปริญญาตรี	7	7.00
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100.00

/-ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ต่อ)...

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
4.สถานภาพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	11	11.00
ผู้ประกอบการ	15	15.00
ประชาชนผู้รับบริการ	73	73.00
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	1	1.00
อื่น ๆ โปรดระบุ...	-	-
รวม	100	100.00

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
1.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
1	1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	9/9%	90/90%	1/1%		
2	2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	11/11%	86/86%	3/3%		
3	3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	27/27%	73/73%			
4	4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้เป็นอย่างดี	13/13%	86/86%	1/1%		
5	5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	14/14%	86/86%			
6	6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	15/15%	85/85%			
2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
7	1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	5/5%	92/92%	3/3%		
8	2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	7/7%	89/89%	4/4%		
9	3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	11/11%	89/89%			

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (ต่อ)

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
10	4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	16/16%	84/84%			
11	5.คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	14/14%	86/86%			
12	6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	15/10%	85/85%			
13	7.ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	23/23%	77/77%			
14	8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	20/11%	80/80%			
3.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
15	1.ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	28/28%	72/72%			
16	2.ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	8/8%	92/92%			
17	3.ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	20/20%	80/80%			

คะแนนคำตอบแบบสอบถามกำหนดไว้ 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|------------------|------------|
| 5 | ระดับความพึงพอใจ | พอใจมาก |
| 4 | ระดับความพึงพอใจ | พอใจ |
| 3 | ระดับความพึงพอใจ | พอใจน้อย |
| 2 | ระดับความพึงพอใจ | ไม่พอใจ |
| 1 | ระดับความพึงพอใจ | ไม่พอใจมาก |

หาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

- | | | | |
|-----------|-------------|---------|------------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.51 – 5.00 | หมายถึง | มีความพอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ย | 3.51 – 4.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจ |
| ค่าเฉลี่ย | 2.51 – 3.00 | หมายถึง | มีความพอใจน้อย |
| ค่าเฉลี่ย | 1.51 – 2.50 | หมายถึง | ไม่มีความพอใจ |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.50 | หมายถึง | ไม่มีความพอใจมาก |

จากตารางที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ $\bar{x} = 4.07$ มีความพึงพอใจร้อยละ 70.44

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						หมายเหตุ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	เฉลี่ย	
1.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ							
ข้อ 1	9*5=45	90*4=360	1*3=3			4.08	พอใจ
ข้อ 2	11*5=55	86*4=344	3*3=9			4.08	พอใจ
ข้อ 3	27*5=135	27*4=292				4.27	พอใจ
ข้อ 4	13*5=65	86*4=344	1*3=3			4.12	พอใจ
ข้อ 5	14*5=70	86*4=144				4.14	พอใจ
ข้อ 6	15*5=75	85*4=340				4.15	พอใจ
2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ข้อ 1	5*5=25	92*4=368	3*3=9			4.02	พอใจ
ข้อ 2	7*5=35	89*4=356	4*3=12			4.03	พอใจ
ข้อ 3	11*5=55	89*4=356				4.11	พอใจ
ข้อ 4	16*5=80	84*4=336				4.16	พอใจ
ข้อ 5	14*5=70	86*4=344				4.14	พอใจ
ข้อ 6	15*5=75	85*4=340				4.15	พอใจ
ข้อ 7	23*5=115	77*4=308				4.23	พอใจ
ข้อ 8	20*5=100	80*4=320				4.20	พอใจ
3.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							
ข้อ 1	28*5=140	72*4=288				4.28	พอใจ
ข้อ 2	8*5=40	92*4=368				4.08	พอใจ
ข้อ 3	20*5=100	80*4=320				4.20	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						70.44	
ค่าเฉลี่ย						4.14	พอใจ

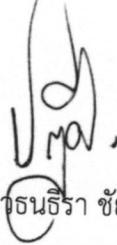
6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกระทยาม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 70.44

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ควรเพิ่มอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

(ลงชื่อ)



ผู้รายงาน

(นางสาวธนธิรา ชัยรักษ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

-เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)



(นายหัตถชัย บุริพันธ์)

นิติกรชำนาญการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

-เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

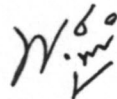


(นางสาววรนิษฐ์ ดีจริง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงกระทยาม

-ทราบ/เห็นชอบ

(ลงชื่อ)



(นายพิศณุ เข้มเงิน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงกระทยาม

ภาคผนวก