



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม
อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จัดทำโดย
สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุตรดิตถ์

หลักการและเหตุผล

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุตรดิตถ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขุมเพื่อนำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม

การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓)ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพพร้อมด้วย

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือน กันยายน ๒๕๖๔) รอบหนึ่งปี

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ ประกอบด้วย

- (๑) เพศ
- (๒) อายุ
- (๓) การศึกษา
- (๔) อาชีพ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความเห็นของผู้บริหาร จำนวน ๓ ด้าน ประกอบด้วย

- ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๑ ข้อ
- ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๒ ข้อ
- ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๕ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

มีระดับคะแนนดังนี้

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ	ดีมาก	ระดับคะแนน	เท่ากับ ๔
ความคิดเห็นของผู้รับบริการ	ดี	ระดับคะแนน	เท่ากับ ๓
ความคิดเห็นของผู้รับบริการ	พอใช้	ระดับคะแนน	เท่ากับ ๒
ความคิดเห็นของผู้รับบริการ	ควรปรับปรุง	ระดับคะแนน	เท่ากับ ๑

นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยคะแนนเฉลี่ยนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑ - ๔.๐๐ หมายถึง การให้บริการดีมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง การให้บริการดี

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง การให้บริการพอใช้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง การให้บริการควรปรับปรุง

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด อบต.นาขุม

ผลผลิต

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ อบต.นาขุม ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ.๒๕๖๔

แบบสอบถาม
แสดงความคิดเห็นของประชาชนตำบลนาขุมในการรับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ ชาย หญิง

๒.อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี มากกว่า ๕๐ ปี

๓.การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส.
ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ (ไม่มี)

๔.อาชีพ เกษตรกร ลูกจ้าง รับราชการ
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว อื่นๆ นักเรียน / นักศึกษา

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม				
ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
๑	ความสุภาพในการให้บริการ				
๒	ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ				
ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย				
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่				
๓	การจัดสถานที่รอให้บริการ				
๔	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อความต้องการ				
๕	มีน้ำสะอาดบริการอย่างพอเพียง				

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขุมที่มีต่อการให้บริการตามกระบวนการต่างๆ ผลการสำรวจ ผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๐ คน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๐ เป็นผู้หญิง ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓๐

ห้วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๕

อายุระหว่าง ๑๘ – ๓๕ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๖

อายุระหว่าง ๓๖ – ๕๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๑

อายุมากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๘

แบ่งตามการศึกษา

- | | | |
|-------------------------|-------------|---------------------|
| - ระดับประถมศึกษา | จำนวน ๑๓ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๕ |
| - ระดับมัธยมศึกษา | จำนวน ๑๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๘ |
| - ระดับปวช./ปวส. | จำนวน ๑๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๖ |
| - ระดับปริญญาตรี | จำนวน ๑๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๑ |
| - ระดับสูงกว่าปริญญาตรี | จำนวน ๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ |

แบ่งตามอาชีพ

- | | | |
|------------------------------|-------------|---------------------|
| - เกษตรกร | จำนวน ๒๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๒ |
| - ลูกจ้าง | จำนวน ๘ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๘ |
| - รับราชการ | จำนวน ๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ |
| - ประกอบธุรกิจส่วนตัว | จำนวน ๑๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๖ |
| - อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา | จำนวน ๔ คน | คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ |

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ					
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น
ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
๑	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๖ (๕๑.๔๗)	๒๓ (๔๕.๕๙)	๑ (๒.๙๔)	๐ (๐)	๓.๔๘	ดี
ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ							
๑	ความสุขในการให้บริการ	๒๖ (๕๒.๙๔)	๒๓ (๔๕.๕๙)	๑ (๑.๔๗)	๐ (๐)	๓.๕๑	ดีมาก
๒	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔ (๔๗.๕๘)	๒๖ (๕๒.๙๔)	๐ (๐)	๐ (๐)	๓.๔๗	ดี
ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย	๒๑ (๔๒.๖๕)	๒๖ (๕๑.๔๗)	๓ (๕.๘๘)	๐ (๐)	๓.๓๖	ดี
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๕ (๕๐)	๒๒ (๔๔.๑๒)	๓ (๕.๘๘)	๐ (๐)	๓.๔๔	ดี
๓	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๖ (๕๒.๙๔)	๒๑ (๔๒.๖๕)	๓ (๔.๕๑)	๐ (๐)	๓.๔๘	ดี
๔	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อความต้องการ	๒๑ (๔๒.๖๕)	๒๖ (๕๒.๙๔)	๓ (๔.๕๑)	๐ (๐)	๓.๓๘	ดี
๕	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๒ (๔๔.๑๒)	๒๖ (๕๑.๔๗)	๒ (๔.๕๑)	๐ (๐)	๓.๓๙	ดี

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....

**การอภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

สรุปภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (สำรวจระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน ๒๕๖๔) พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขุมมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๘ ระดับความเห็นการให้บริการอยู่ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๘๗

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๙ ระดับความเห็นการให้บริการอยู่ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๕

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ ระดับความเห็นการให้บริการอยู่ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕

รวมค่าเฉลี่ยทั้ง ๓ ด้าน ๓.๔๖ ระดับความเห็นในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ อยู่ในระดับ ดีคิดเป็น
ร้อยละ ๘๖.๕๐