

แบบสรุปการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงอ้อ ประจำปี ๒๕๖๓

วิธีการดำเนินงานในการจัดทำแบบประเมินได้นำเสนอเป็นขั้นตอนดังนี้

๑. ประชากรที่ใช้ในการประเมินคือผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงอ้อ ทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคือการคำนวณ และแสดงผลออกมาในรูปของร้อยละ

เพื่อให้รัดกุมและเข้าใจได้ง่ายจึงจำแนกหัวข้อการประเมินออกเป็น ส่วนตามส่วน ของแบบประเมินดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ตอนที่ ๒ เป็นแบบประเมินเกี่ยวกับความเหมาะสมของวิทยากรและความเหมาะสมของโครงการในภาพรวม มีข้อความจำนวน ๑๔ ข้อ ซึ่งมีลำดับการให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจ

น้อย

ปานกลาง

มาก

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าความพึงพอใจ แสดงผลออกมาในรูปของร้อยละ

ตอนที่ ๓ เป็นแบบแสดงข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบประเมิน ซึ่งให้ผู้ตอบแบบประเมินได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ โดยจะวิเคราะห์สรุปออกมาเป็นร้อยละของข้อมูลทั้งหมด

ผลของการประเมิน

การวิเคราะห์และการนำเสนอผลของการประเมินความเหมาะสม จะนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด ๑๐๐ ชุด

๑. เพศ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินในด้านเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------|-------|--------|
| เพศชาย | ๔๒ | ๔๒ |
| เพศหญิง | ๕๘ | ๕๘ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐ |

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘ และเป็นเพศชาย ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒ ของผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด

๒. อายุ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินในด้านอายุ

| ช่วงอายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๖ | ๖ |
| ๒๐ - ๓๐ ปี | ๒๐ | ๒๐ |
| ๓๑ - ๔๐ ปี | ๓๕ | ๓๕ |
| ๔๑ - ๕๐ ปี | ๒๕ | ๒๕ |
| ๕๐ ปีขึ้นไป | ๑๔ | ๑๔ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐ |

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ รองลงมาอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ช่วงอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ และ

๓. อาชีพ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินในด้านอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| เกษตรกร | ๓๐ | ๓๐ |
| ข้าราชการ | ๓ | ๓ |
| พนักงานบริษัท | ๓๑ | ๓๑ |
| รับจ้าง | ๓๑ | ๓๑ |
| นักศึกษา | ๕ | ๕ |
| ไม่มีงานทำ | ๐ | ๐ |
| อื่น ๆ | ๐ | ๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐ |

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทและรับจ้าง จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑ รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ อาชีพนักศึกษา จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ อาชีพข้าราชการ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|--|------------------|--------|---------|--------|-------|--------|
| | น้อย | | ปานกลาง | | มาก | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร | ๖ | ๖ | ๕๘ | ๕๘ | ๓๖ | ๓๖ |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการความสะดวกรวดเร็ว | ๗ | ๗ | ๕๖ | ๕๖ | ๓๗ | ๓๗ |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | ๖ | ๖ | ๕๑ | ๕๑ | ๔๓ | ๔๓ |

จากตารางที่ ๔ พบว่าความเหมาะสมด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๖ ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕๘ และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๖ เจ้าหน้าที่ให้บริการความสะดวกรวดเร็ว ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๗ ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕๖ และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๗ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๓ ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕๑ และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๖

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินในด้านขบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านขบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|--|------------------|--------|---------|--------|-------|--------|
| | น้อย | | ปานกลาง | | มาก | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| การให้บริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว | ๒ | ๒ | ๕๘ | ๕๘ | ๔๐ | ๔๐ |
| มีระยะเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน | ๖ | ๖ | ๕๕ | ๕๕ | ๓๙ | ๓๙ |
| มีคำแนะนำอย่างชัดเจน | ๓ | ๓ | ๕๒ | ๕๒ | ๔๕ | ๔๕ |
| มีแบบฟอร์มเข้าใจง่ายในการกรอกข้อมูล | ๔ | ๔ | ๕๗ | ๕๗ | ๓๙ | ๓๙ |

จากตารางที่ ๕ พบว่าความเหมาะสมด้านขบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๐ ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕๘ และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๒ มีระยะเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๙ ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕๕ และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๖ มีคำแนะนำอย่างชัดเจน มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๕ ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕๒ และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๓ มีแบบฟอร์มเข้าใจง่ายในการกรอกข้อมูล มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๙ ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕๗ และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๔

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|--|------------------|--------|---------|--------|-------|--------|
| | น้อย | | ปานกลาง | | มาก | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง | ๐ | ๐ | ๕๖ | ๕๖ | ๔๔ | ๔๔ |
| สถานที่บริการสะอาด เป็นระเบียบ | ๑ | ๑ | ๕๖ | ๕๖ | ๔๓ | ๔๓ |
| มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) | ๒ | ๒ | ๕๗ | ๕๗ | ๔๑ | ๔๑ |
| มีห้องน้ำสะอาดบริการ | ๓ | ๓ | ๕๗ | ๕๗ | ๔๐ | ๔๐ |
| มีน้ำดื่มบริการ | ๔ | ๔ | ๕๕ | ๕๕ | ๔๑ | ๔๑ |

จากตารางที่ ๖ พบว่าความเหมาะสมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๔ ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕๖ สถานที่บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๓ ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๔๓ และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๑ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๑ ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕๗ และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๒ มีห้องน้ำสะอาดบริการ มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๐ ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕๗ และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๓ มีน้ำดื่มบริการ มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๑ ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕๕ และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๔

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินในด้านผลงานการให้บริการ

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|----------------------------------|------------------|--------|---------|--------|-------|--------|
| | น้อย | | ปานกลาง | | มาก | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ | ๕ | ๕ | ๔๙ | ๔๙ | ๔๖ | ๔๖ |
| ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ | ๖ | ๖ | ๔๖ | ๔๖ | ๔๘ | ๔๘ |

จากตารางที่ ๗ พบว่าความเหมาะสมด้านผลงานการให้บริการ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๖ ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๔๙ และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๕ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๘ ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๔๖ และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๖

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. ควรมีสื่อ หรือคู่มือหลากหลายวางไว้ให้ศึกษา
๒. ควรมีแก้วกระดาษสำหรับน้ำดื่มประชาชน
๓. แบบฟอร์มกรอกข้อมูลตัวเล็กมองไม่ชัด

สรุปผลการประเมิน

การจัดทำรายงานการประเมินในครั้งนี้ก็เพื่อให้ทราบถึงความเหมาะสมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงอ้อ รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในทุกๆ ด้าน เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ และพัฒนาการดำเนินการในการให้บริการ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ ๔ ข้อดังนี้

๑. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. เพื่อทราบความพึงพอใจด้านขบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการ
๓. เพื่อทราบความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. เพื่อทราบความพึงพอใจด้านผลงานการให้บริการ

ประชากรที่ใช้ในการทำแบบสอบถามในครั้งนี้ คือประชาชนมาที่มาติดต่อราชการ จำนวน ๑๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการทำแบบประเมินคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน โดยจะสรุปเป็นร้อยละจากยอดรวมของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตอนที่ ๒ เป็นแบบประเมินเกี่ยวกับความเหมาะสมการให้บริการในภาพรวม มีข้อความจำนวน ๑๔ ข้อ โดยจะสรุปเป็นร้อยละจากยอดรวมของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตอนที่ ๓ เป็นแบบแสดงข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

ผลของการประเมิน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยจะนำเสนอเป็นภาพรวม ดังนี้

๑. ผู้เข้ารับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ ต่ำกว่า ๒๐ - ๕๐ ปีขึ้นไป มีอาชีพส่วนมากเป็นพนักงานบริษัทและรับจ้าง

๒. ความเหมาะสมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงอ้อ โดยภาพรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๘ ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕๕ และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๗

๓. ความเหมาะสมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงอ้อ โดยภาพรวมด้านขบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๐ ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕๖ และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๔

๔. ความเหมาะสมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงอ้อ โดยภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๒ ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕๖ และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๒

๕. ความเหมาะสมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงอ้อ โดยภาพรวมด้านผลงานการให้บริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๗ ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๔๘ และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๕

๖. ความเหมาะสมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงอ้อ โดยภาพรวมทั้งหมด พบว่ามีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๒ ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕๔ และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๔

๗. การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาติดต่อราชการ เห็นว่าควรมีสื่อ หรือคู่มือหลากหลายวางไว้ให้ศึกษาและควรมีแก้วกระดาษสำหรับน้ำดื่มประชาชน และแบบฟอร์มกรอกข้อมูลตัวเล็กมองไม่ชัด

