

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ

ของประชาชนที่มีต่อ

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ

อำเภอวนรวาส จังหวัดสกลนคร



โดย

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ

อำเภอวนรวาส จังหวัดสกลนคร

คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ จำนวน 100 คน

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2561 – กันยายน 2562

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2562

ขององค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ	ชาย จำนวน 40 คน	หญิง จำนวน 60 คน
2.อายุ	1. ต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 5 คน	
	2. ระหว่าง 16-25 ปี จำนวน 21 คน	
	3. ระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 18 คน	
	4. ระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 34 คน	
	5. ระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 14 คน	
	6. มากกว่า 55 ปี จำนวน 8 คน	
	7. อื่น ๆ (ไม่มี)	
3.การศึกษา		
4.อาชีพ	1.นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 23 คน	2.ข้าราชการ จำนวน 6 คน
	3.พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน	4.ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 18 คน
	6.เกษตรกร จำนวน 43 คน	7.อื่น ๆ (ไม่มี)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก (คน) (ร้อยละ)	พอใจปาน กลาง (คน) (ร้อยละ)	พอใจน้อย (คน) (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (คน) (ร้อยละ)
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	90	10	0	0
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	95	5	0	0
เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	93	7	0	0
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย	96	4	0	0
เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95	5	0	0
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	96	4	0	0
รวม (ร้อยละ)	94.17	5.83	0	0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ระหว่าง 36-45 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

ตอนที่ 2 ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการอยู่ในระดับพอใจมาก และระดับพอใจปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจน้อยและไม่พอใจ โดยรายการประเมินทั้ง 6 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ 94.17 และใน ระดับพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ 5.93

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน
พอใจมาก ร้อยละ 90 พอใจปานกลาง ร้อยละ 10
2. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย
พอใจมาก ร้อยละ 95 พอใจปานกลาง ร้อยละ 5
3. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ
พอใจมาก ร้อยละ 93 พอใจปานกลาง ร้อยละ 7
4. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย
พอใจมาก ร้อยละ 96 พอใจปานกลาง ร้อยละ 4
5. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อการเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
พอใจมาก ร้อยละ 95 พอใจปานกลาง ร้อยละ 5
6. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ
พอใจมาก ร้อยละ 96 พอใจปานกลาง ร้อยละ 4

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ไม่มี

แบบประเมินผลความพึงพอใจ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

องค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 15 ปี 16 - 25 ปี
 26 - 35 ปี 36 - 45 ปี
 46 - 55 ปี มากกว่า 55 ปี
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น ,
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญา
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 อื่น ๆ (ระบุ).....
4. อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ
 พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกร อื่น ๆ(ระบุ).....

ตอนที่ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
 กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน				
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย				
เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ				
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย				
เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ				

ตอนที่ 3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 3.1.
- 3.2.

