

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก
อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

.....

การจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก โดยสำรวจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อประมวลผลการสอบถามระดับความพึงพอใจมาศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนาหรือยุติการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก จำนวน 100 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนตุลาคม 2558 – กันยายน 2559

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (ตุลาคม 2558 – กันยายน 2559) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	47	(46.90)
หญิง	51	(53.10)
ไม่ระบุ	2	
รวม	100	(100.00)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุระหว่าง	-	-
ต่ำกว่า 18 ปี	9	(9.20)
18 – 25 ปี	17	(17.30)
35 – 50 ปี	45	(45.90)
มากกว่า 50 ปี	27	(27.60)
ไม่ระบุ	2	
รวม	100	(100.00)
3. การศึกษา		
ประถม	26	(26.3)
มัธยมศึกษา	40	(40.40)
ปวช/ปวส.	17	(17.20)
อนุปริญญา	3	(3.00)
ปริญญาตรี	11	(11.1)
สูงกว่าปริญญาตรี	2	(2.00)
ไม่ระบุ	1	
รวม	100	(100.00)
4. อาชีพ		
เกษตรกร	41	(43.20)
ลูกจ้าง	19	(20.00)
รับราชการ	8	(8.40)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	21	(22.10)
อื่น ๆ	6	(6.30)
ไม่ระบุ	5	
รวม	100	(100.00)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ลำดับ ที่	หัวข้อการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก(คน)	ดี(คน)	พอใช้(คน)	ควรปรับปรุง(คน)
1	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย	40	56	3	0
2	มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน	45	48	7	0
3	ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	59	37	4	0
4	ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ	63	32	5	0

ลำดับที่	หัวข้อการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก(คน)	ดี(คน)	พอใช้(คน)	ควรปรับปรุง(คน)
5	การจัดสถานที่รอให้บริการ	65	31	4	0
6	มีห้องน้ำเพียงพอกับความต้องการ	61	34	5	0
7	มีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ	57	38	5	0
8	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	56	41	3	0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การจัดสถานที่รอให้บริการคิดเป็นร้อยละ 90.25 ลำดับที่สอง คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.50 ลำดับที่สาม คือ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 88.75 และเรียงตามลำดับ คือ การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 88.25 การมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 88.00 การมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 84.50 และการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 84.34

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก อำเภอยะใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.80

7. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

DESCRIPTIVES VARIABLES=ข้อ1 ข้อ2 ข้อ3 ข้อ4 ข้อ5 ข้อ6 ข้อ7 ข้อ8
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX SEMEAN.

Descriptives

[DataSet1] G:\ความพึงพอใจประชาชน.sav

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
ข้อ1	99	2.00	4.00	3.3737	.05483	.54559
ข้อ2	100	2.00	4.00	3.3800	.06159	.61595
ข้อ3	100	2.00	4.00	3.5500	.05752	.57516
ข้อ4	100	2.00	4.00	3.5800	.05891	.58913
ข้อ5	100	2.00	4.00	3.6100	.05667	.56667
ข้อ6	100	2.00	4.00	3.5600	.05915	.59152
ข้อ7	100	2.00	4.00	3.5200	.05942	.59425
ข้อ8	100	2.00	4.00	3.5300	.05588	.55877
Valid N (listwise)	99					

FREQUENCIES VARIABLES=เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ข้อ1 ข้อ2 ข้อ3 ข้อ4 ข้อ5 ข้อ6 ข้อ7 ข้อ8
 /NTILES=4
 /STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN SUM
 /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

[DataSet1] G:\ความพึงพอใจประชาชน.sav

Statistics

		เพศ	อายุ
N	Valid	100	95
	Missing	0	5
Mean		3.5300	2.2842
Std. Error of Mean		.05588	.14171
Std. Deviation		.55877	1.38120
Minimum		2.00	1.00
Maximum		4.00	5.00
Sum		353.00	217.00
Percentiles	25	3.0000	1.0000
	50	4.0000	2.0000
	75	4.0000	4.0000

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	47	47.0	48.0	48.0
	หญิง	51	51.0	52.0	100.0
	Total	98	98.0	100.0	
Missing	System	2	2.0		
Total		100	100.0		

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 18 ปี	9	9.0	9.2	9.2
	ระหว่าง 18-25 ปี	17	17.0	17.3	26.5
	ระหว่าง 35-50 ปี	45	45.0	45.9	72.4
	มากกว่า 50 ปี	27	27.0	27.6	100.0
	Total	98	98.0	100.0	
Missing	System	2	2.0		
Total		100	100.0		

การศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา	26	26.0	26.3	26.3
	มัธยมศึกษา	40	40.0	40.4	66.7
	ปวช/ปวส	17	17.0	17.2	83.8
	อนุปริญญา	3	3.0	3.0	86.9
	ปริญญาตรี	11	11.0	11.1	98.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.0	2.0	100.0
	Total	99	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		100	100.0		

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เกษตรกร	41	41.0	43.2	43.2
	ลูกจ้าง	19	19.0	20.0	63.2
	รับราชการ	8	8.0	8.4	71.6
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	21	21.0	22.1	93.7
	อื่นๆ	6	6.0	6.3	100.0
	Total	95	95.0	100.0	
Missing	System	5	5.0		
Total		100	100.0		

ข้อ1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พอใช้	3	3.0	3.0	3.0
	ดี	56	56.0	56.6	59.6
	ดีมาก	40	40.0	40.4	100.0
	Total	99	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		100	100.0		

ข้อ2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พอใช้	7	7.0	7.0	7.0
	ดี	48	48.0	48.0	55.0
	ดีมาก	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พอใช้	4	4.0	4.0	4.0
ดี	37	37.0	37.0	41.0
ดีมาก	59	59.0	59.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พอใช้	5	5.0	5.0	5.0
ดี	32	32.0	32.0	37.0
ดีมาก	63	63.0	63.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พอใช้	4	4.0	4.0	4.0
ดี	31	31.0	31.0	35.0
ดีมาก	65	65.0	65.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พอใช้	5	5.0	5.0	5.0
ดี	34	34.0	34.0	39.0
ดีมาก	61	61.0	61.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พอใช้	5	5.0	5.0	5.0
ดี	38	38.0	38.0	43.0
ดีมาก	57	57.0	57.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พอใช้	3	3.0	3.0	3.0
ดี	41	41.0	41.0	44.0
ดีมาก	56	56.0	56.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	