

สรุปการประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนในตำบลโป่งตาลอง  
ที่มีต่อการบริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งตาลอง  
ณ จุดบริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

## ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่น ๆ อีกมาก องค์กรการบริหารส่วนตำบลโป่งตาลอง มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

## วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งตาลองต่อไป

## กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งตาลอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ช่วงเดือนตุลาคม – เดือนกันยายน ๒๕๖๓) ทั้งปีงบประมาณ

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลปฏิบัติราชการองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งตาลอง

## แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำนวน ๘ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งตาลอง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือนกันยายน ๒๕๖๓)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย จำนวน ๔๐ คน	หญิง จำนวน ๖๐ คน
๒. อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๑๐ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี จำนวน ๒๕ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๓๐ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๓๕ คน
๓. การศึกษา	๑. ประถมศึกษา จำนวน ๕๕ คน	๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๓๕ คน
	๓. ปวช./ปวส. จำนวน ๕ คน	๔. อนุปริญญา จำนวน ๓ คน
	๕.ปริญญาตรี จำนวน ๒ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี (ไม่มี)
	๗. อื่น ๆ (ไม่มี)	
๔. อาชีพ	๑. เกษตรกร จำนวน ๗๐ คน	๒. ลูกจ้าง จำนวน ๑๕ คน
	๓. รับราชการ จำนวน ๕ คน	๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว (ไม่มี)
	๕. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน ๑๐ คน	

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดง สถานที่เห็นได้ง่าย	๑	๖๔	๓๕	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการ ปฏิบัติหน้าที่	๒	๖๘	๓๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๒๐	๗๐	๑๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๓๐	๗๐	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๔๙	๕๑	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความ ต้องการ	๘๐	๒๐	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๗๕	๒๕	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๖๑	๓๙	๐	๐

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งตาลอง จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชายผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ ๕๐ ปี ขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งตาลองในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยร้อยละ ๓๙.๗๕ และในระดับดี เฉลี่ยร้อยละ ๕๐.๘๗ และระดับพอใช้ เฉลี่ยร้อยละ ๙.๓๘ มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๘๐ คน เนื่องจากการได้รับการปรับปรุง รองลงมาคือมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวน ๗๕ คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งตาลอง จะดำเนินการปรับปรุง และจัดทำป้ายต่อไป

### เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย  
ดีมาก ร้อยละ ๑ ดี ร้อยละ ๖๔ พอใช้ ร้อยละ ๓๕
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่  
ดีมาก ร้อยละ ๒ ดี ร้อยละ ๖๘ พอใช้ ร้อยละ ๓๐
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ  
ดีมาก ร้อยละ ๒๐ ดี ร้อยละ ๗๐ พอใช้ ร้อยละ ๑๐
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ  
ดีมาก ร้อยละ ๓๐ ดี ร้อยละ ๗๐
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ  
ดีมาก ร้อยละ ๔๙ ดี ร้อยละ ๕๑
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ  
ดีมาก ร้อยละ ๘๐ ดี ร้อยละ ๒๐
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ  
ดีมาก ร้อยละ ๗๕ ดี ร้อยละ ๒๕
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม  
ดีมาก ร้อยละ ๖๑ ดี ร้อยละ ๓๙

๓. ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งตาลอง  
เสนอแนะว่าหากองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งตาลอง จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้น  
ควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. ควรจัดป้ายแสดงแผนผังขั้นตอนอย่างชัดเจน
๒. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
๓. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
๔. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
๕. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

๔. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งตาลอง

๑. ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรว่าการบริการเห็นควร  
ปรับปรุงเลย

๒. ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า

- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย  
ดีมาก ร้อยละ ๑ ดี ร้อยละ ๖๔ พอใช้ ร้อยละ ๓๕ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่  
ดีมาก ร้อยละ ๒ ดี ร้อยละ ๖๘ พอใช้ ร้อยละ ๓๐ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ  
ดีมาก ร้อยละ ๒๐ ดี ร้อยละ ๗๐ พอใช้ ร้อยละ ๑๐ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ  
ดีมาก ร้อยละ ๓๐ ดี ร้อยละ ๗๐ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ  
ดีมาก ร้อยละ ๔๙ ดี ร้อยละ ๕๑ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความ  
ต้องการ  
ดีมาก ร้อยละ ๘๐ ดี ร้อยละ ๒๐ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ  
ดีมาก ร้อยละ ๗๕ ดี ร้อยละ ๒๕ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม  
ดีมาก ร้อยละ ๖๑ ดี ร้อยละ ๓๙ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐

บทสรุปของความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก  
และดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๙๐.๖๒ และพึงพอใจในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๘

**แบบสอบถาม**  
**แสดงความคิดเห็นของประชาชนตำบลโป่งตาลอง**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งตาลอง**

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. เพศ  ชาย  หญิง
๒. อายุ  ต่ำกว่า ๑๘ ปี  ระหว่าง ๑๘ - ๓๕  ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี  มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปวช./ปวส.  อนุปริญญา  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี  อื่น ๆ
๔. อาชีพ  เกษตรกร  ลูกจ้าง  รับราชการ  
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว  อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา

**ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

รายการประเมิน	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย				
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่				
๓. ความสุภาพในการให้บริการ				
๔. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ				
๕. การจัดสถานที่รอให้บริการ				
๖. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ				
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ				
๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม				

**ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม**

.....

.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....