

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อ
เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย
อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔



รวบรวมโดย
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหาร และปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่า ตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

กลุ่มประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเป็น ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย จำนวน ๑๐๐ คน

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม จำนวน ๖ ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูล ด้วยตนเอง

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย จำนวน ๔๕ คน	หญิง จำนวน ๕๕ คน
๒.อายุ	๑.ต่ำกว่า ๑๕ ปี จำนวน ๕ คน	๒.ระหว่าง ๑๖-๒๕ ปี จำนวน ๒๑ คน
	๓.ระหว่าง ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๑๘ คน	๔.ระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี จำนวน ๓๔ คน
	๕.ระหว่าง ๔๖-๕๕ ปี จำนวน ๑๔ คน	๖.มากกว่า ๕๕ ปี จำนวน ๘ คน
๓.การศึกษา	๑.ประถมศึกษา จำนวน ๓๑ คน	๒.มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑๕ คน
	๓.มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๓๐ คน	๔.อนุปริญญา จำนวน - คน
	๕.ปริญญาตรี จำนวน ๒๔ คน	๖.สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน
	๗.อื่นๆ (ไม่มี)	
๔.อาชีพ	๑.นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๓ คน	๒.ข้าราชการ จำนวน ๖ คน
	๓.พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๐ คน	๔.ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๘ คน
	๖.เกษตรกร จำนวน ๔๓ คน	๗.อื่นๆ (ไม่มี)

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก (คน) ร้อยละ	พอใจปาน กลาง (คน) (ร้อยละ)	พอใจน้อย (คน) (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (คน) (ร้อยละ)
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย อธิบายได้ชัดเจน	๘๕	๑๕	๐	๐
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	๙๑	๙	๐	๐
เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๙๓	๗	๐	๐
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย	๙๐	๑๐	๐	๐
เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งการ บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๖	๔	๐	๐
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๓	๗	๐	๐
รวม (ร้อยละ)	๙๑.๓๓	๘.๖๗	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

ตอนที่ ๒ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการอยู่ในระดับพอใจมาก และระดับพอใจปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอเจ้าน้อยและไม่พอใจ โดยรายการประเมินทั้ง ๖ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๓๓ และในระดับพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ ๘.๖๗

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย อธิบายได้ชัดเจน

พอใจมาก ร้อยละ ๘๕ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕

๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย

พอใจมาก ร้อยละ ๙๑ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๙

๓.เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

พอใจมาก ร้อยละ ๙๓ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๗

๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพรักษามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย

พอใจมาก ร้อยละ ๙๐ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐

๕.เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งการ บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พอใจมาก ร้อยละ ๙๖ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๔

๖.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ

พอใจมาก ร้อยละ ๙๓ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๗

ตอนที่ ๓ สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ไม่มี

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

การตอบแบบสอบถามพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓ จำนวน ๑๐๐ คน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเกษตรกร

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการอยู่ในระดับพอใจมาก และระดับพอใจปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจน้อยและไม่พอใจ โดยรายการประเมินทั้ง ๖ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๓๓ ในระดับพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ ๘.๖๗

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย อธิบายได้ชัดเจน

พอใจมาก ร้อยละ ๘๕ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕

๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย

พอใจมาก ร้อยละ ๙๑ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๙

๓.เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

พอใจมาก ร้อยละ ๙๓ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๗

๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย

พอใจมาก ร้อยละ ๙๐ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐

๕.เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งการ บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พอใจมาก ร้อยละ ๙๖ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๔

๖.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ

พอใจมาก ร้อยละ ๙๓ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๗

สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ไม่มี

แบบประเมินผลความพึงพอใจ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
 อบต.ทุ่งน้อย อ.เมืองนครปฐม จ.นครปฐม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- ๒.อายุ ☐ ต่ำกว่า ๑๕ ปี ☐ ๑๖ – ๒๕ ปี
☐ ๒๖ – ๓๕ ปี ☐ ๓๖ – ๔๕ ปี
☐ ๔๖ – ๕๕ ปี ☐ มากกว่า ๕๕ ปี
- ๓.ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญา ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
☐ อื่นๆ (ระบุ)
- ๔.อาชีพ ☐ นักเรียน / นักศึกษา ☐ ข้าราชการ ☐ ช่าง
☐ พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกร ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ
 กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก (คน) ร้อยละ	พอใจปาน กลาง (คน) (ร้อยละ)	พอใจน้อย (คน) (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (คน) (ร้อยละ)
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย อธิบายได้ชัดเจน				
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย				
เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ				
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย				
เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งการ บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ				

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

๓.๑.....

๓.๒.....

จัดทำโดย สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย
 ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

