

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕)

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕) มีผลประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ และประชาชนในพื้นที่ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) แบ่งแบบสอบถาม เป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมิน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณนา

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑) เพศ <ul style="list-style-type: none">ชายหญิง	๙๕ ๑๐๕	๔๗.๕๐ ๕๒.๕๐	
๒) อายุ <ul style="list-style-type: none">ต่ำกว่า ๒๐ ปีตั้งแต่ ๒๑ - ๔๐ ปีตั้งแต่ ๔๑ - ๕๐ ปีตั้งแต่ ๕๑ - ๖๐ ปีตั้งแต่ ๖๑ ปี ขึ้นไป	๑๔ ๕๒ ๖๘ ๔๐ ๒๖	๗.๐๐ ๒๖.๐๐ ๓๔.๐๐ ๒๐.๐๐ ๑๓.๐๐	
๓) การศึกษา <ul style="list-style-type: none">ประถมศึกษามัธยมศึกษา/อนุปริญญาปริญญาตรีสูงกว่าปริญญาตรีไม่มี	๔๘ ๗๙ ๕๑ ๓ ๑๙	๒๔.๐๐ ๓๙.๕๐ ๒๕.๕๐ ๑.๕๐ ๙.๕๐	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๔) อาชีพ			
● เกษตรกร	๕๑	๒๕.๕๐	
● ผู้ประกอบการ	๒๑	๑๐.๕๐	
● ประชาชนทั่วไป	๙๓	๔๖.๕๐	
● นักเรียน/นักศึกษา	๑๕	๗.๕๐	
● ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	๒๐	๑๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็น ร้อยละ ๓๔ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๐ และส่วนใหญ่ประชาชนทั่วไปที่มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๐

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐๐ คน

หัวข้อแบบทดสอบความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					\bar{X}	ระดับ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑) งานสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ							
- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๒๑	๑๗๗	๒	๐	๐	๔.๑๐	มาก
- ช่องทางการให้บริการ	๑๗	๑๗๔	๙	๐	๐	๔.๐๔	มาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ	๕๙	๑๓๖	๔	๑	๐	๔.๒๗	มากที่สุด
- สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๕	๑๗๑	๑๓	๑	๐	๔.๐๐	มาก
- ความพึงพอใจในการให้บริการภาพรวม	๑๕	๑๘๑	๔	๐	๐	๔.๐๖	มาก
๒) งานซ่อมแซม เช่น ถนน ไฟฟ้าสาธารณะ							
- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๒	๑๘๐	๑๘	๐	๐	๓.๙๒	มาก
- ช่องทางการให้บริการ	๑	๑๘๙	๑๐	๐	๐	๓.๙๖	มาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ	๑๑	๑๘๔	๕	๐	๐	๔.๐๓	มาก
- สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๑	๑๘๗	๑๒	๐	๐	๓.๙๕	มาก
- ความพึงพอใจในการให้บริการภาพรวม	๒	๑๙๔	๔	๐	๐	๓.๙๙	มาก
๓) งานการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง							
- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๐	๒๐๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	มากที่สุด
- ช่องทางการให้บริการ	๐	๑๙๖	๔	๐	๐	๔.๙๘	มากที่สุด
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ	๓๓	๑๖๗	๐	๐	๐	๔.๑๗	มาก
- สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๐	๑๘๓	๑๗	๐	๐	๓.๙๒	มาก
- ความพึงพอใจในการให้บริการภาพรวม	๑	๑๙๙	๐	๐	๐	๔.๐๑	มาก
ภาพรวม	๑๗๘	๒,๗๑๘	๑๐๒	๒	๐	๔.๐๒	มาก

* เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

มากที่สุด (๔.๒๑ - ๕.๐๐) / มาก (๓.๔๑ - ๔.๒๐) / ปานกลาง (๒.๖๑ - ๓.๔๐) / น้อย (๑.๘๑ - ๒.๖๐) / น้อยที่สุด (๑.๐๐ - ๑.๘๐)

สรุป

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๐ คน ประชาชนมีความพอใจในงานที่ให้บริการสาธารณะของ อบต. สะตอ ทั้งหมด ๓ งาน ดังกล่าว อยู่ในระดับ**มาก** ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ ๓.๔๑ - ๔.๒๐