

**สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ประสาท อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์
ประจำปี ๒๕๖๐**

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ประสาท โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามของประชาชนในตำบลโพธิ์ประสาท พบว่า

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ได้ดังนี้

๑. เพศ

ข้อมูล	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๑๑๕	๔๔.๒๔
หญิง	๑๔๕	๕๕.๗๖
รวม	๒๖๐	๑๐๐

จากการเก็บข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ประสาท ประจำปี ๒๕๖๐ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๔ และเป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๗๖

๒. อายุ

ข้อมูล	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๕ ปี	๒	๐.๗๖
๑๖-๒๕ ปี	๒๔	๙.๒๔
๒๖-๓๕ ปี	๔๒	๑๖.๑๕
๓๖-๔๕ ปี	๔๙	๑๘.๘๔
๔๖-๕๕ ปี	๑๑๒	๔๓.๐๘
๕๖ ปีขึ้นไป	๓๑	๑๑.๙๒
รวม	๒๖๐	๑๐๐

จากการเก็บข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ประสาทประจำปี ๒๕๖๐ พบว่า ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ในช่วงอายุ ๔๖-๕๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๘ รองลงมาช่วงอายุ ๓๖-๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๔ และช่วงอายุ ๒๖-๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๕ ตามลำดับ

๓. ระดับการศึกษา

ข้อมูล	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ประถมศึกษา	๙๓	๓๕.๗๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๑	๒๓.๔๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๒	๒๓.๘๕
ปวส./อนุปริญญา	๓๖	๑๓.๘๕
ปริญญาตรี/เทียบเท่า หรือสูงกว่า	๘	๓.๐๘
รวม	๒๖๐	๑๐๐

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับประถมศึกษา รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า และมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๖ ๒๓.๘๕ และ ๒๓.๔๖ ตามลำดับ

๔. อาชีพ

ข้อมูล	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๓๑	๕๐.๓๘
ผู้ประกอบการ	๕๒	๒๐.๐๐
ประชาชนผู้มารับบริการ	๔๘	๑๘.๔๖
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒๙	๑๑.๑๖
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	๒๖๐	๑๐๐

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/องค์กรเอกชนคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๘ รองลงมาผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และประชาชนผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔๖ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ประสาทประจำปี ๒๕๖๐ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- (๑) ด้านเวลา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับดี ระดับดี และการให้บริการที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับดีมาก
- (๒) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการอยู่ใน ระดับควรปรับปรุง ด้านความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ใน ระดับดี ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ อยู่ใน ระดับดีมาก ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับดี และด้านการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับดีมาก
- (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในด้านความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับดี ด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ อยู่ในระดับควรปรับปรุง ด้านความสะอาดของสถานที่รับบริการ อยู่ในระดับควรปรับปรุง

(๔) ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ประสาท ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๕ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๔ ระดับควรปรับปรุง คิดเป็น ร้อยละ ๒๔.๓๑

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ประสาท

(๑) บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ประสาท ควรใช้ถ้อยคำที่สุภาพทั้งต่อหน้าและลับหลังผู้ให้บริการ

(๒) ควรปรับปรุงเรื่องการรักษาความสะอาดให้บริเวณอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ประสาท

(๓) ควรมีการจัดหาแก้วกระดาษที่สามารถย่อยสลายได้ไว้ให้บริการในจุดบริการน้ำดื่ม เพื่อการป้องกันโรค และรักษาสิ่งแวดล้อม

(๔) ควรปรับปรุงเรื่องการรักษาความสะอาดภายในและภายนอกห้องน้ำ -ห้องสุขา