

รายงานผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลนาสิงห์ อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

รายงานผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสิงห์ อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๘	(๔๓.๖๔)
หญิง	๖๒	(๕๖.๓๖)
รวม	๑๑๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี		
๑๘ – ๓๕ ปี	-	-
๓๖ – ๕๐ ปี	๓๘	(๓๔.๕๕)
๕๑ – ๖๐ ปี	๔๙	(๔๔.๕๕)
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๐	(๑๘.๑๘)
รวม	๓	(๒.๗๓)
๓. การศึกษา		
ประถม		
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๒	(๑๐.๙๑)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๓๐	(๒๗.๒๗)
ปวช./ปวส.	๔๐	(๓๖.๓๖)
ปริญญาตรี	๑๑	(๑๐.๐๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๗	(๑๕.๔๕)
อื่นๆ	-	-

	รวม	-	-
๔. อาชีพ	๑๑๐	(๑๐๐.๐๐)	
เกษตรกร			
รับจ้าง	๘๒	(๗๔.๕๕)	
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๑	(๑๙.๐๙)	
รับราชการ	๒	(๑.๘๒)	
ข้าราชการบำนาญ	๕	(๔.๕๕)	
อื่น ๆ	-	-	
	รวม	-	-
	๑๑๐	(๑๐๐.๐๐)	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๙๑/๘๒.๗๓%	๑๙/๑๗.๒๗%	-	-
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๙๕/๘๖.๓๖%	๑๕/๑๓.๖๔%	-	-
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๙๘/๘๙.๐๙%	๘/๗.๒๗%	๔/๓.๖๔%	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๘๘/๘๐.๐๐%	๒๒/๒๐.๐๐%	-	-
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๙๐/๘๑.๘๒%	๑๙/๑๗.๒๗%	๑/๐.๙๑%	-
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๙๖/๘๗.๒๗%	๑๔/๑๒.๗๓%	-	-
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๘๑/๗๓.๖๔%	๒๙/๒๖.๓๖%	-	-
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๗๙/๗๑.๘๒%	๒๐/๑๘.๑๘%	๑๑/๑๐.๐๐%	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการและการเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๙ ลำดับที่สอง คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗ ลำดับที่สาม คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๖ และเรียงตามลำดับ คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๓ ความชัดเจน ถูกต้องในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๒สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๔ และสถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๘๒

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๙

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้
- ๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย

