

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพี้
อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพี้
อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพี้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพี้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ

๑. เพศ

| | |
|------|----|
| ชาย | ๔๔ |
| หญิง | ๕๖ |

๒. อายุ

| | |
|-------------|----|
| ๑๕-๒๐ ปี | - |
| ๒๑-๓๐ ปี | ๕ |
| ๓๑-๔๐ ปี | ๒๕ |
| ๔๑-๕๐ ปี | ๔๓ |
| ๕๑-๖๐ ปี | ๑๕ |
| ๖๐ ปีขึ้นไป | ๑๒ |

๓. สถานภาพ

| | |
|--------------------------|----|
| โสด | ๕ |
| สมรส | ๙๕ |
| ม่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | - |

| สถานภาพ | จำนวน |
|---|-------|
| ๔.การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด | |
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน | ๓๘ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | ๒๕ |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | ๓๕ |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | - |
| ปริญญาตรี | ๒ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | - |
| ๕.อาชีพประจำ | |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | - |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | - |
| ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | ๒ |
| ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ | - |
| นักเรียน/นักศึกษา | - |
| รับจ้างทั่วไป | ๑๕ |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุ | ๕ |
| เกษตรกร/ประมง | ๗๗ |
| ว่างงาน | ๑ |
| อื่นๆ | |
| ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ | |

| เนื้อหา | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---|-------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| | พอใจมาก (คน) (ร้อยละ) | พอใจปาน กลาง (คน) (ร้อยละ) | พอใจ น้อย (คน) (ร้อยละ) | ไม่ค่อย พอใจ (คน) (ร้อยละ) |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน | ๘๖ | ๑๔ | ๐ | ๐ |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย | ๙๒ | ๘ | ๐ | ๐ |
| เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ | ๙๗ | ๓ | ๐ | ๐ |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย | ๙๘ | ๒ | ๐ | ๐ |
| เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๙๑ | ๙ | ๐ | ๐ |
| เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ | ๙๔ | ๖ | ๐ | ๐ |
| รวม (ร้อยละ) | ๙๓.๐๐ | ๗.๐๐ | ๐ | ๐ |

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพี โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการอยู่ในระดับพอใจมาก โดยรายการประเมินทั้ง ๖ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๐๐ และในระดับพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ ๑๔

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาท เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๘ รองลงมาเจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการร้อยละ ๙๗

๗. ข้อเสนอแนะ

ไม่มี