

รายงานผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาสิงห์ อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

รายงานผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสิงห์ อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

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

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

**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

