

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ
อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ
อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๔๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘	๔๕
หญิง	๒๒	๕๕
รวม	๔๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๑๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๙	๒๓
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๗	๔๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๒๕
รวม	๔๐	

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๑๖	๔๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๔	๓๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า		
ปริญญาตรี	๗	๑๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๘
รวม	๔๐	

๔. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๓	๓๓
ผู้ประกอบการ	๘	๒๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๘	๔๕
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร ชุมชน	๑	๒
อื่น ๆ		
รวม	๔๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘๐ %	๒๐ %			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๒.๕ %	๒๗.๕ %			
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๗.๕ %	๒๒.๕ %			
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๗๒.๕ %	๒๗.๕ %			
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๘๒.๕ %	๑๗.๕ %			
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๗๕ %	๒๕ %			
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๐ %	๓๐ %			
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๘๗.๕ %	๑๒.๕ %			
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๕ %	๑๕ %			
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๕ %	๒๕ %			
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๗๗.๕ %	๒๒.๕ %			
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘๐ %	๒๐ %			
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๖๗.๕ %	๓๒.๕ %			
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๗.๕ %	๑๒.๕ %			
รวม	๗๗.๘ %	๒๒.๒ %			

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ -
- ๒ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ -
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ -

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๑