

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตุกอี้ง
อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตุกอี้ง อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 118 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตุกอี้ง ประจำปีงบประมาณ 2565

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตุกอี้ง ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	37	31.4
หญิง	81	68.6
รวม	118	
2. อายุ		

ต่ำกว่า 20 ปี	2	1.7
21 – 40 ปี	30	25.4
41 – 60 ปี	56	47.5
มากกว่า 60 ปี	30	25.4
รวม	118	

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	53	44.9
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า ปวช.	49	41.5
ปริญญาตรี	14	11.9
สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.7
รวม	118	

4. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	61	51.7
ผู้ประกอบการ	2	1.7
ประชาชนผู้รับบริการ	44	37.3
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	5	4.2
อื่น ๆ	6	5.1
รวม	118	

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ

1. ด้านเวลา						
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	29	24.6	88	74.6	1	0.8
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	38	32.2	79	67	1	0.8
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	30	25.4	86	72.9	2	1.7
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	26	22	88	74.6	4	3.4
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	40	33.9	74	62.7	4	3.4

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	45	37.3	44	43.7	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	45	39	45	44.8	4.2	5
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ	44	40.7	45	44.5	1	0.8

ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้เป็นต้น						
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิ ชอบ	45	44.3	45	44.9	1	0.8
3.5 การให้บริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	45	44.1	44	40.2	2	1.7
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	39	33.1	40	35.2	2	1.7
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	42	35.6	43	42.6	1	0.8
4.3 ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวกเช่น ที่ นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	45	38.1	42	41.1	1	0.8
4.4 ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ	39	33.1	45	44.1	0.8	1
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	41	34.7	45	43.6	2	1.7

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดุกอ โดย
ภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98

7. ข้อเสนอแนะ