

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม อำเภอกำแพง
จังหวัดชุมพร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ประเมินผลความพึงพอใจและผลสัมฤทธิ์ของโครงการ เหนือการแปลความหมาย

ร้อยละ ๑.๐๐ - ๒๐.๐๐	หมายถึง ระดับควรปรับปรุง
ร้อยละ ๒๐.๐๑ - ๔๐.๐๐	หมายถึง ระดับน้อย
ร้อยละ ๔๐.๐๑ - ๖๐.๐๐	หมายถึง ระดับปานกลาง
ร้อยละ ๖๐.๐๑ - ๘๐.๐๐	หมายถึง ระดับดี
ร้อยละ ๘๐.๐๑ - ๑๐๐	หมายถึง ระดับดีมาก

๖. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม
อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕)
มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๙	(๕๘.๐๐)
หญิง	๒๑	(๔๒.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๙ - ๒๕ ปี	๒	(๔.๐๐)
๒๖ - ๓๕ ปี	๙	(๑๘.๐๐)
๓๖ - ๖๐ ปี	๒๖	(๕๒.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๓	(๒๖.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๑๖	(๓๒.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๑	(๔๒.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๘	(๑๖.๐๐)
ปริญญาตรี	๕	(๑๐.๐๐)
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๒๐	(๔๐.๐๐)
รับจ้าง	๒๗	(๕๔.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓	(๖.๐๐)
รับราชการ	-	-
ข้าราชการบำนาญ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๔๑ ๘๒%	๙ ๑๘%	-	-
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๔๓ ๘๖%	๗ ๑๔%	-	-
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๔๘ ๙๖%	๒ ๔%	-	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๔๖ ๙๒%	๔ ๘%	-	-
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๔๘ ๙๖%	๒ ๔%	-	-
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๔๕ ๙๐%	๕ ๑๐%	-	-
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔๕ ๙๐%	๕ ๑๐%	-	-
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๔๗ ๙๔%	๓ ๖%	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่า

- ๑) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒%
- ๒) มารยาทในการให้บริการประชาชน ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖%
- ๓) ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖%
- ๔) ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒%
- ๕) ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖%
- ๖) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐%
- ๗) สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐%
- ๘) สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔%

๗. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๕ %

๘. ข้อเสนอแนะ