

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลนิเวศน์
อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนิเวศน์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดงพระราม ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดงพระราม ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	๖๒
หญิง	๑๙	๓๘
รวม	๕๐	-
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	๑๘
๒๑ - ๔๐ ปี	๙	๕๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๘	๒๖
มากกว่า 60 ปี	๑๓	
รวม	๕๐	

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๑๕	๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่าปริญญาตรี	๒๓	๔๖
สูงกว่าปริญญาตรี		
รวม	๓๘	๗๖

4. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๕๐	๓๖
ผู้ประกอบการ	๑๘	๕๒
ประชาชนผู้รับบริการ	๓	๒
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒๖	๔
อื่น ๆ	๑	๒
รวม	๙๘	๙๖

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๘/๑๖ %	๓๗/๗๔%	๕/๑๐%		
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๔/๔%		
๓	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘/๑๖%	๓๕/ ๗๐%	๗/๑๔%		
๔	๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙/๑๘%	๓๖/๗๒%	๕/๑๐%		

ที่	รายละเอียดโครงการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ	น้อย
	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ				น้อย	ที่สุด
๕	๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔/๘%	๓๙/ ๗๘%	๑๐/๒๐%		
๖	๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗/๑๔%	๓๖/๗๒%	๗/๑๔%		
	๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%		
	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%		
	๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%		
	๕. คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๕/๑๐%	๓๖/๗๒%	๙/๑๘%		
	๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖/๑๒%	๓๕/ ๗๐%	๙/๑๘%		
	๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗/๑๔%	๓๕/๗๐%	๘/๑๖%		
	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔/๘%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		๑/๒%
	๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
	๑. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๙/๑๘%	๓๕/ ๗๐%	๖/๑๒%		
	๒.ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๖/๑๒%	๓๗/๗๔%	๗/๑๔%		
	๓.ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๐/๒๐%	๓๘/๘๖%	๗/๑๔%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- | | | |
|---|----------------------------|---------------------|
| ๕ | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๔ |
| ๔ | ระดับความพึงพอใจมาก | คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๗ |
| ๓ | ระดับความพึงพอใจปานกลาง | ร้อยละ ๑๒.๗๐ |
| ๒ | ระดับความพึงพอใจน้อย | คิดเป็นร้อยละ |
| ๑ | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑ |

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองการศึกษา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓. ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น