

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง
อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร
ไตรมาสที่ ๒ (เดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๒) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชน และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๔๑ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนคือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	(๕๑.๒๒)
หญิง	๒๐	(๔๘.๗๘)
รวม	๔๑	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี		
๑๘ - ๓๐ ปี	๓	(๗.๓๒)
๓๑ - ๔๐ ปี	๔	(๙.๗๕)
๔๑ - ๕๐ ปี	๕	(๑๒.๒๐)
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๖	(๖๓.๔๑)
๖๑ ปีขึ้นไป	๓	(๗.๓๒)
รวม	๔๑	(๑๐๐.๐๐)

๓. การศึกษา

ประถมศึกษา	๓๑	(๗๕.๖๐)
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	๔	(๙.๗๖)
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	๒	(๔.๘๘)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	๒	(๔.๘๘)
ปริญญาตรี	๑	(๒.๔๔)
ปริญญาโท	๑	(๒.๔๔)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๔๑	(๑๐๐.๐๐)

๔. อาชีพ

เกษตรกร	๒๖	(๖๓.๔๑)
รับจ้าง	๔	(๙.๗๖)
ธุรกิจส่วนตัว	๖	(๑๔.๖๓)
รับราชการ	๓	(๗.๓๒)
ข้าราชการบำนาญ	๑	(๒.๔๔)
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๑	(๒.๔๔)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๔๑	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก ๔	ดี ๓	พอใช้ ๒	ควรปรับปรุง ๑
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๓๘ คน ๙๒.๖๘ %	๓ คน ๗.๓๒ %	-	-
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๔๐ คน ๙๗.๕๖ %	๑ คน ๒.๔๔ %	-	-
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๓๕ คน ๘๕.๓๗ %	๖ คน ๑๔.๖๓ %	-	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๔๑ คน ๑๐๐.๐๐ %	-	-	-
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๓๔ คน ๘๒.๙๓ %	๗ คน ๑๗.๐๗ %	-	-
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๓๕ คน ๘๕.๓๗ %	๖ คน ๑๔.๖๓ %	-	-
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๓๕ คน ๘๕.๓๗ %	๖ คน ๑๔.๖๓ %	-	-
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๓๕ คน ๘๕.๓๗ %	๖ คน ๑๔.๖๓ %	-	-
	รวมคะแนน	๘๙.๓๓ %	๑๐.๖๗ %	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ลำดับที่สองคือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๖ ลำดับที่สามคือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๘ และเรียงตามลำดับคือ ความตั้งใจในการให้บริการและการเอาใจใส่ ร้อยละ ๘๕.๓๗ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ ร้อยละ ๘๕.๓๗ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ ๘๕.๓๗ สถานที่จอดรถมีความเหมาะสมและเพียงพอ ร้อยละ ๘๕.๓๗ ความชัดเจนถูกต้องในการอธิบายข้อมูลต่าง ๆ ร้อยละ ๘๒.๙๓

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๓

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้
- ๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย