รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางครก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางครก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	๖๒
หญิง	๑๙	๓๘
รวม	๕๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๙	๑๘
๔๑ – ๖๐ ปี	๒๘	๕๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๓	๒๖
รวม	๕๐	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๕	๓๐
มัธยมศึกษาตอบต้น	๒๓	๔๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียมเท่า	-	-
ปริญญาตรี	๑๐	๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔
รวม	๕๐	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๘	๓๖
ผู้ประกอบการ	๓	๖
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๖	๕๒
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	๒
อื่น ๆ	๒	๔
รวม	๕๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๘๑	๑๐	๙	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๗๒	๑๘	๑๐	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๗๙	๑๑	๑๐	-	-
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๗๕	๑๓	๑๒	-	-
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
๕	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๘๐	๑๕	๕	-	-
๖	การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗๖	๑๔	๑๐	-	-
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๗๘	๑๒	๑๐	-	-
๘	แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๗๕	๑๕	๑๐	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๙	เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๘๕	๑๐	๕	-	-
๑๐	ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๘๓	๑๕	๒	-	-
ด้านผลจากการให้บริการ						
๑๑	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๘๐	๑๐	๑๐	-	-

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๕

๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๓

๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๕

๒ ระดับความพึงพอใจน้อย ติดเป็นร้อยละ –

๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ –

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๕

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น

๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป

๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น