



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อ
เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง
อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ

คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริมพัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง จำนวน ๑๐๐ คน

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๐-กันยายน ๒๕๖๑

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม จำนวน ๖ ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย จำนวน ๔๓ คน	หญิง จำนวน ๕๗ คน
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๕ ปี จำนวน ๕ คน	๒.ระหว่าง ๑๖-๒๕ ปี จำนวน ๒๑ คน
	๓. ระหว่าง ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๑๘ คน	๔.ระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี จำนวน ๓๔ คน
	๕. ระหว่าง ๔๖-๕๕ ปี จำนวน ๑๔ คน	๖. มากกว่า ๕๕ ปี จำนวน ๘ คน
๓.การศึกษา	๑.ประถมศึกษา จำนวน ๓๑ คน	๒.มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑๕ คน
	๓.มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๓๐ คน	๔.อนุปริญญา จำนวน - คน
	๕.ปริญญาตรี จำนวน ๒๔ คน	๖.สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน
	๗.อื่นๆ(ไม่มี)	
๔.อาชีพ	๑.นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๓ คน	๒.ข้าราชการ จำนวน ๖ คน
	๓.พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๐ คน	๔. ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๘ คน
	๕.เกษตรกร จำนวน ๔๓ คน	๖. อื่นๆ (ไม่มี)

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก (คน) (ร้อยละ)	พอใจปานกลาง (คน) (ร้อยละ)	พอใจน้อย (คน) (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (คน) (ร้อยละ)
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	๘๕	๑๕	๐	๐
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	๙๓	๗	๐	๐
เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๙๑	๙	๐	๐
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย	๙๖	๔	๐	๐
เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๐	๑๐	๐	๐
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๓	๗	๐	๐
รวม (ร้อยละ)	๙๑.๓๓	๘.๖๗	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

ตอนที่ ๒

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการอยู่ในระดับพอใจมาก และระดับพอใจปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจน้อยและไม่พอใจ โดยรายการประเมินทั้ง ๖ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๓๓ และในระดับพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ ๘.๖๗

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน
พอใจมาก ร้อยละ ๘๕ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕

๒. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย
พอใจมาก ร้อยละ ๙๓ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๗

๓. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ
พอใจมาก ร้อยละ ๙๑ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๙

๔. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
เรียบร้อย
พอใจมาก ร้อยละ ๙๖ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๔

๕. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อการเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
พอใจมาก ร้อยละ ๙๐ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐

๖. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หา
ผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ
พอใจมาก ร้อยละ ๙๓ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๗

ตอนที่ ๓ สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ไม่มี

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑**

การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ โดยจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง

ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐-กันยายน ๒๕๖๑ จำนวน ๑๐๐ คน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการอยู่ในระดับพอใจมาก และระดับพอใจปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจน้อยและไม่พอใจ โดยรายการประเมิน ทั้ง ๖ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๓๓ และในระดับพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ ๘.๖๗

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน
พอใจมาก ร้อยละ ๘๕ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕

๒.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย
พอใจมาก ร้อยละ ๙๓ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๗

๓.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ
พอใจมาก ร้อยละ ๙๑ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๙

๔.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
เรียบร้อย
พอใจมาก ร้อยละ ๙๖ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๔

๕.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อการเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
พอใจมาก ร้อยละ ๙๐ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐

๖.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หา
ผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ
พอใจมาก ร้อยละ ๙๓ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๗

ตอนที่ ๓ สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ
ไม่มี

ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๑๕ ปี ๑๖-๒๕ ปี
 ๒๖ - ๓๕ ปี ๓๖-๔๕ ปี
 ๔๖ - ๕๕ ปี มากกว่า ๕๕ ปี
๓. ระดับการศึกษา
- ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 อื่นๆ (ระบุ).....
๔. อาชีพ
- นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ
 พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกร อื่นๆ(ระบุ).....

ตอนที่ ๒. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
 กรุณาทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน				
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย				
เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้น ในการให้บริการ				
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรียบร้อย				
เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ				

ตอนที่ ๓. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
