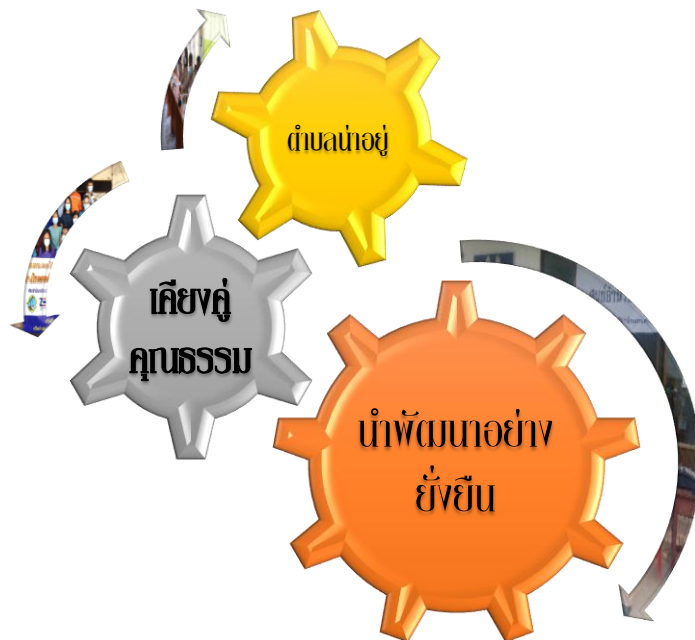


รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลยางท่าแจ้ง
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564



องค์การบริหารส่วนตำบลยางท่าแจ้ง
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางท่าแจ้ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยางท่าแจ้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลยางท่าแจ้งที่มาใช้บริการจำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๔ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

- ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 - ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ
 - ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ
 - ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๘ ข้อ
 - ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ
 - ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ
- ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้
- ระดับ ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด
 - ระดับ ๒ หมายถึง พอใจ
 - ระดับ ๓ หมายถึง พอใจปานกลาง
 - ระดับ ๔ หมายถึง พอใจมาก
 - ระดับ ๕ หมายถึง พอใจมากที่สุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๒	๔๒.๐๐
หญิง	๔๘	๔๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓.๐๐
๒๐ - ๔๐ ปี	๒๖	๒๖.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๙	๔๙.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๐	๓๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๙	๔๙.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๒	๑๒.๐๐
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๙	๙.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๓	๓.๐๐
ข้าราชการ	๒	๒.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๐๐
เกษตรกร	๘๑	๘๑.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๓	๓.๐๐
อื่นๆ	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่ เป็น เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ รองลงมา คือ ประเภท อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๐	๕๘	๒๒	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔	๕๖	๒๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๔๖	๒๔	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖	๔๗	๒๕	๒	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๘	๖๐	๑๒	๐	๐
รวม	๑๒๘	๒๖๗	๑๐๓	๒	๐
ร้อยละ	๒๕.๖	๕๓.๔๐	๒๐.๖๐	๐.๔๐	๐.๐๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๒๔	๕๘	๑๘	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๐	๕๕	๒๕	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๖	๕๘	๑๖	๐	๐

๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๒	๒๐	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๗	๖๓	๒๐	๐	๐
รวม	๑๑๕	๒๘๖	๙๙	๐	๐
ร้อยละ	๒๓.๐๐	๕๗.๒๐	๑๙.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕	๕๕	๑๘	๒	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๕๒	๑๐	๓	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๕	๔๓	๑๗	๑๕	๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๒๐	๖๘	๑๐	๒	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๑๒	๔๘	๓๐	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๘	๕๐	๒๓	๙	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖	๔๕	๑๗	๒	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๗	๓๙	๒๒	๑๒	๐
รวม	๒๐๘	๔๐๐	๑๔๗	๔๕	๐
ร้อยละ	๒๖	๕๐	๑๘.๓๘	๕.๖๓	๐.๐๐
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					

๔.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๔๘	๕๒	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	๓๒	๕๘	๑๐	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๐	๕๐	๑๕	๕	๐
รวม	๑๑๐	๑๖๐	๒๕	๕	๐
ร้อยละ	๓๖.๖๗	๕๓.๓๓	๘.๓๓	๑.๖๗	๐.๐๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ	๒๖.๗๑	๕๓	๑๗.๘๑	๒.๔๘	๐.๐๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลยางท่าแจ้ง ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๕.๖๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓.๔๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๒๐.๖๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๔๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๐๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๗.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๘๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๙.๐๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๐.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๓๘
- พึงพอใจ ร้อยละ ๕.๖๓
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๖๗
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓.๓๓
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๘.๓๓
- พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๖๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางท่าแจ้ง

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางท่าแจ้ง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๖๗ ,พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓.๓๓ ,พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๘.๓๓ ,พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๖๗ และพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ระดับ ๔ (พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)

๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์

๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ

๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้

๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง
