

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ อำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม
ของประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนในตำบลบางคนที่และตำบลยายแพ่งที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่

- ด้านที่ ๑ ด้านผู้ให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ
- ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ
- ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง ปรับปรุง

ระดับ ๒ หมายถึง ปานกลาง

ระดับ ๓ หมายถึง ดี

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๕๗	๕๗.๐๐
- หญิง	๔๓	๔๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๐

๒.อายุ

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
- ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๓	๓.๐๐
- ๑๘ - ๒๕ ปี	๒๔	๒๔.๐๐
- ๒๖ - ๓๕ ปี	๒๔	๒๔.๐๐
- ๓๖ - ๕๐ ปี	๑๕	๑๕.๐๐
- มากกว่า ๕๐ ปี	๓๔	๓๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อันดับที่ ๑ อายุมากกว่า ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔ รองลงมา อายุ ๑๘ - ๒๕ ปี และ ๒๖ - ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๔

๓.ระดับการศึกษา

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๕๒	๕๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๕	๑๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๒๘	๒๘.๐๐
ปริญญาตรี	๕	๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อันดับที่ ๑ ระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๒ รองลงมา ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๘

๔.อาชีพ

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๔๖	๔๖.๐๐
ค้าขาย/นักธุรกิจ	๔	๔.๐๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๒.๐๐
รับจ้าง	๔๕	๔๕.๐๐
อื่นๆ (นักเรียน)	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อันดับที่ ๑ มีอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๖ รองลงมา อาชีพ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๔๕

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการ		ระดับความพึงพอใจ		
		องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที		
		ดี (๓)	ปานกลาง (๒)	ปรับปรุง (๑)
๑	๑. ด้านผู้ให้บริการ			
	๑.๑ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๙๙	๑	๐
	๑.๒ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๙๖	๔	๐
	๑.๓ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๘๘	๑๒	๐
	รวม	๒๘๓	๑๗	๐
	ร้อยละ	๙๔.๓๓	๕.๖๖	๐.๐๐
๒	๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
	๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๙๐	๑๐	๐
	๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจนไม่ซับซ้อน	๘๗	๑๓	๐
	๒.๓ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	๙๒	๘	๐
	รวม	๒๖๙	๓๑	๐
	ร้อยละ	๘๙.๖๖	๑๐.๓๓	๐
๓	๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
	๓.๑ การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แบบฟอร์มต่างๆ	๙๕	๕	๐
	๓.๒ การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ เช่น website ป้ายประกาศ ฯลฯ	๙๔	๖	๐
	๓.๓ สถานที่สะอาด ติดต่อสะดวก	๙๖	๔	๐
	รวม	๒๘๕	๑๕	๐
	ร้อยละ	๙๕	๕	๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ		๙๓	๗	๐.๐๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที ในภาพรวมรายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านผู้ให้บริการ

- ดี ร้อยละ ๙๔.๓๓
- ปานกลาง ร้อยละ ๕.๖๖
- ปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

/ด้านที่ ๒ ...

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ดี ร้อยละ ๘๙.๖๖
- ปานกลาง ร้อยละ ๑๐.๓๓
- ปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ดี ร้อยละ ๙๕
- ปานกลาง ร้อยละ ๕
- ปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในภาพรวมระดับความพึงพอใจดี ร้อยละ ๙๓
- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในภาพรวมระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๗
- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ ความพึงพอใจปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

ระดับความพึงพอใจดีที่สุด อันดับที่ ๑ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (มีความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ ๙๕)

จุดเด่นการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

“ยึดมั่นหัวใจ ในหลักเที่ยงธรรม รับผิดชอบต่อประชาชน ทุกคนเท่าเทียม

