

**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย  
อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2565**

.....  
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังนี้

**1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

**2. ระยะเวลาดำเนินการ**

ภายในปีงบประมาณ 2565 (ระหว่างวันที่ 21 ธันวาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)

**3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ประจำปีงบประมาณ 2565

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	28	56
หญิง	22	44
<b>รวม</b>	50	
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
21 – 40 ปี	15	30
41 – 60 ปี	32	64
มากกว่า 60 ปี	3	6
<b>รวม</b>	50	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>3. สถานภาพการสมรส</b>		
โสด	6	12
สมรส	42	84
หม้าย/อยู่ร้าง/แยกกันอยู่	2	4
รวม	50	
<b>4. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา /ไม่ได้เรียน	13	26
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	8	16
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	20	40
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4	8
ปริญญาตรี	5	10
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม	50	
<b>5. อาชีพ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	6
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	2	4
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	3	6
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	3	6
นักเรียน/นักศึกษา	0	0
รับจ้างทั่วไป	10	20
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4	8
เกษตรกร/ประมง	24	48
ว่างงาน	1	2
รวม	50	
<b>6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000	17	34
5,000-10,000	22	44
10,001-15,000	12	24
15,001-20,000	1	2
สูงกว่า 20,000	1	2
รวม	50	

**ตารางที่ 2** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมาก จำนวนคน/ ร้อยละ	พอใจ จำนวนคน/ ร้อยละ	เฉยๆ จำนวนคน/ ร้อยละ	ไม่ค่อย พอใจ จำนวน คน/ร้อย ละ	ไม่พอใจ จำนวน คน/ร้อย ละ
	<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	33/66%	17/34%			
2.	ความรวดเร็วในการให้บริการ	22/44%	23/46%	5/10%		
3.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	19/38%	25/50%	6/12%		
4.	ความเป็นธรรม ของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	26/52%	24/48%			
5.	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	26/52%	24/48%			
6.	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	24/48%	26/52%			
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ้อยาศัยดี)	42/84%	8/16%			
2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	33/66%	17/34%			
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	32/64%	18/36%			
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	38/76%	12/24%			
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	32/64%	17/34%	1/2%		
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	35/70%	15/30%			

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมาก จำนวนคน/ ร้อยละ	พอใจ จำนวนคน/ ร้อยละ	เฉยๆ จำนวนคน/ ร้อยละ	ไม่ค่อย พอใจ จำนวน คน/ร้อย ละ	ไม่พอใจ จำนวน คน/ร้อย ละ
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1.	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	32/64%	18/36%			
2.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	34/68%	16/32%			
3.	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	25/50%	25/50%			
4.	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	28/56%	22/44%			
5.	คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	18/36%	26/52%			
6.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	26/24%	24/46%			
7.	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	26/24%	24/46%			
8.	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	23/46%	27/34%			
	<b>ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
1.	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	24/46%	26/24%			
2.	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	26/24%	24/46%			
3.	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	27/34%	23/46%			

จากตารางที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5 ระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 56

4 ระดับ พอใจ คิดเป็นร้อยละ 36

3 ระดับ เฉยๆ คิดเป็นร้อยละ 8

2 ระดับ ไม่ค่อยพอใจ คิดเป็นร้อยละ

1 ระดับ ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ -

## 6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99

โดย ผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ร้อยละ 96.33
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ร้อยละ 99.67
3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ร้อยละ 100
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ร้อยละ 100

## 7. ข้อเสนอแนะ

- 7.1 ควรปรับปรุงการให้บริการประชาชน โดยให้บริการประชาชนรวดเร็วขึ้น
- 7.2 ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- 7.3 ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์