

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อ
เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
อำเภอกุตุรัง จังหวัดมหาสารคาม

รวบรวมโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุตุรัง จังหวัดมหาสารคาม

คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการ บริหาร และปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบองแวง ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่า ของภารกิจ ว่า ตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อ เสนอแนวทาง แก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้ จากการ ประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และ พัฒนาการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความ พึงพอใจในครั้งนี้

กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ เป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง จำนวน 100 คน ทำการจัดเก็บ ข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอก ข้อมูลด้วยตนเอง

**ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ประจำปีงบประมาณ 2565
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน มีรายละเอียดดังนี้**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.เพศ ชาย จำนวน 43 คน หญิง จำนวน 57 คน
- 2.อายุ 1.ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน - คน 2. ระหว่าง 20-30 ปี จำนวน - คน
3.ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน - คน 4. ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน- คน
5.ระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 82 คน 6. ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน
- 3.การศึกษา 1.ประถมศึกษา จำนวน 97 คน 2. มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 3 คน
3.มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน - คน 4. อนุปริญญา จำนวน - คน
5.ปริญญาตรี จำนวน - คน 6. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน
7.อื่น ๆ (ไม่มี)
- 4.อาชีพ 1.นักเรียน/นักศึกษา จำนวน - คน 2.ข้าราชการ จำนวน - คน
3.พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ จำนวน - คน 4.ธุรกิจส่วนตัว จำนวน - คน
5.เกษตรกร จำนวน 95 คน 6.อื่น ๆ 5 คน

**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ**

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก (คน) (ร้อยละ)	พอใจปาน กลาง (คน) (ร้อยละ)	พอใจน้อย (คน) (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (คน) (ร้อยละ)
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	85	15	0	0
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	93	7	0	0
เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	91	9	0	0
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย	96	4	0	0
เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยมีการใช้อุปกรณ์อ่านบัตรแบบอนเนกประสงค์ (Smart Card Reader) (ไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน)	90	10	0	0
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	93	7	0	0
รวม (ร้อยละ)	91.33	8.67	0	0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ระหว่าง 51-60 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

ตอนที่ 2 ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการอยู่ในระดับพอใจมาก และระดับพอใจปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพื่อน้อยและไม่พอใจ โดยรายการประเมินทั้ง 6 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ 91.33 และในระดับพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ 8.67

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน พอใจมาก ร้อยละ 85 พอใจปานกลาง ร้อยละ 15
2. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย พอใจมาก ร้อยละ 93 พอใจปานกลาง ร้อยละ 7
3. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ พอใจมาก ร้อยละ 91 พอใจปานกลาง ร้อยละ 9
4. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย พอใจมาก ร้อยละ 96 พอใจปานกลาง ร้อยละ 4
5. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยมีการใช้อุปกรณ์อ่านบัตรแบบอเนกประสงค์ (Smart Card Reader) (ไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการ ออกให้จากประชาชน) พอใจมาก ร้อยละ 90 พอใจปานกลาง ร้อยละ 10
6. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ พอใจมาก ร้อยละ 93 พอใจปานกลาง ร้อยละ 7

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. เวลาเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนในระบบเกิดความช้าล่าช้า เนื่องจากอินเทอร์เน็ตช้า

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ประจำปีงบประมาณ 2565**

การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในงานลงทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ จุดประเมิน ความพึงพอใจ บริเวณจุดประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565 จำนวน 100 คน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ระหว่าง 51-60 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม ตามรายการอยู่ในระดับพอใจมาก และระดับพอใจปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจน้อยและไม่พอใจ โดยรายการประเมินทั้ง 6 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ 91.33 และในระดับพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ 8.67

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและ อธิบายได้ชัดเจน พอใจมาก ร้อยละ 85 พอใจปานกลาง ร้อยละ 15
2. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย พอใจมาก ร้อยละ 93 พอใจปานกลาง ร้อยละ 7
3. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ พอใจมาก ร้อยละ 91 พอใจปานกลาง ร้อยละ 9
4. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย พอใจมาก ร้อยละ 96 พอใจปานกลาง ร้อยละ 4
5. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยมีการใช้อุปกรณ์อ่านบัตรแบบอเนกประสงค์ (Smart Card Reader) (ไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการ ออกให้จากประชาชน) พอใจมาก ร้อยละ 90 พอใจปานกลาง ร้อยละ 10
6. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ พอใจมาก ร้อยละ 93 พอใจปานกลาง ร้อยละ 7

สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ - เวลาเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนในระบบเกิดความช้าล่าช้า เนื่องจากอินเทอร์เน็ตช้า

แบบประเมินผลความพึงพอใจ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ประจำปีงบประมาณ 2565
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 - 30 ปี
 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี
 51 - 60 ปี ตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น ,
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญา
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 อื่น ๆ (ระบุ).....
4. อาชีพ
 นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ
 พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกร อื่น ๆ(ระบุ).....

ตอนที่ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งาน
ลงทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน				
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย				
เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ				
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพรักษามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย				
เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยมีการใช้อุปกรณ์อ่านบัตรแบบอนเนกประสงค์ (Smart Card Reader) (ไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน)				
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ