



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลกองก่อ อำเภอสบเมย
จังหวัดแม่ฮ่องสอน

โดย
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อย อำเภอสมเด็จ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อย อำเภอสมเด็จ จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อย อำเภอสมเด็จ จังหวัดแม่ฮ่องสอน การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อย อำเภอสมเด็จ จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในปีงบประมาณ 2563 ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 114.97 คิดเป็นร้อยละ 88.44 คุณภาพการให้บริการระดับ 8

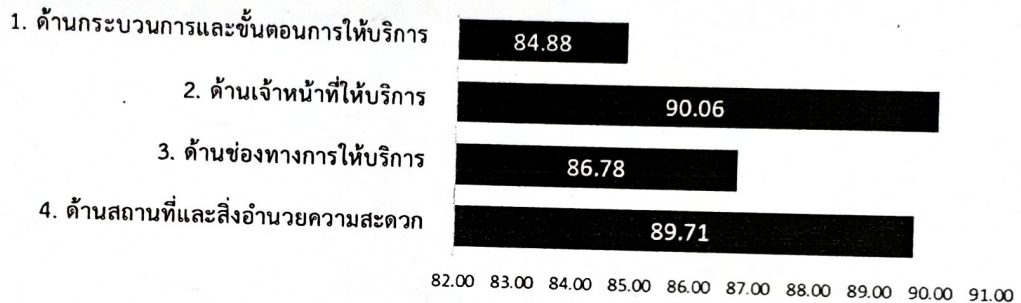
1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 114.97 คิดเป็นร้อยละ 88.44 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คะแนนเฉลี่ย 21.22 คิดเป็นร้อยละ 84.88 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.49)
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 36.02 คิดเป็นร้อยละ 90.06 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับ ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.66)

- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 17.36 ร้อยละ 86.78 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.37)
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 40.37 ร้อยละ 89.71 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.80)

คะแนนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
จำแนกตามด้านการให้บริการ (ร้อยละ)



2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 114.47 คิดเป็นร้อยละ 88.06 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8
- 2) งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 115.30 คิดเป็นร้อยละ 88.70 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 114.39 คิดเป็นร้อยละ 88.00 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8
- 4) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 115.71 คิดเป็นร้อยละ 89.01 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8