

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ
อำเภอสังขุม จังหวัดหนองคาย

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการต่างๆ เพื่อให้การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อให้มากที่สุด โดยมีการดำเนินการดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

- ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้การประเมิน

- ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ กลุ่มผู้รับบริการ และเรื่องที่ขอรับบริการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมในการให้บริการ ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ยคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินค่าทางสถิติ และรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

จากการประเมินผลพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย รายละเอียดดังนี้

ลำดับที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๒๐	คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐
ลำดับที่ ๒ ด้านเวลา	เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๑๕	คิดเป็นร้อยละ ๘๓
ลำดับที่ ๓ ด้านบุคลากรการให้บริการ	เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๑๐	คิดเป็นร้อยละ ๘๒
ลำดับที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	เกณฑ์เฉลี่ย ๓.๘	คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง

เกณฑ์เฉลี่ย ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๕ และประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ

รวมทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๙

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
- ชาย	๓๙	๔๘.๗๕	
- หญิง	๔๑	๕๑.๒๕	
๒. อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๕.๐๐	
- ๒๓ - ๔๐ ปี	๓๐	๓๗.๕๐	
- ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๖	๓๒.๕๐	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๒๕.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
- ประถมศึกษา	๔๖	๕๗.๕๐	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๘	๓๕.๐๐	
- ปริญญาตรี	๖	๗.๕๐	
- สูงกว่าปริญญาตรี	-	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
- ผู้ประกอบการ	๘	๑๐.๐๐	
- ประชาชนผู้รับบริการ	๖๒	๗๗.๕๐	
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๓	๓.๗๕	
- อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๗	๘.๗๕	

๕. เรื่องที่ขอรับบริการ

- ส่งโครงการ สปสช.
- การชำระค่าบริการเก็บขยะ
- การขยายเขตไฟฟ้า
- การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด/การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ/ผู้สูงอายุ/ผู้ป่วยเอดส์
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- การชำระภาษีป้าย
- การขอรับบริการเกี่ยวกับทะเบียนพาณิชย์

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๕ ซึ่งอยู่ในระหว่างช่วงอายุ ๒๓ - ๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ และเป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					X	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๐	๓๓	๑๕	๒	๐	๔.๑๔	๘๒.๗๕
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๙	๓๖	๓๔	๑	๐	๔.๑๖	๘๓.๒๕
รวม						๔.๑๕	๘๓

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๕ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๕ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					X	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๒. ด้านการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๒	๓๑	๑๐	๗	๐	๔.๑๐	๘๒
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๔	๓๑	๘	๗	๐	๔.๑๕	๘๓
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๒	๓๐	๗	๑	๐	๔.๔๑	๘๘.๒๕
รวม						๔.๒๒	๘๔.๔๒

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๕ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๓ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					X	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๓. ด้านการให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๙	๓๐	๑๔	๖	๑	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	๓๒	๓๙	๗	๒	๐	๔.๒๖	๘๕.๒๕
๓.๓ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้นไป	๒๐	๒๔	๒๗	๙	๐	๓.๙๖	๗๓.๗๕
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์	๓๗	๒๕	๑๖	๒	๐	๔.๓๙	๘๗.๗๕
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๒	๒๗	๑๑	๐	๐	๔.๓๙	๘๗.๗๕
รวม						๔.๑๑	๘๒.๒๐

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีเกณฑ์เฉลี่ยเท่ากับ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕ รองลงมาเป็น ความตั้งใจและความพร้อมในการบริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕ และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					X	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๔. ด้านอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	๒๕	๓๑	๒๔	๐	๐	๔.๐๑	๘๐.๒๕
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๐	๓๒	๑๘	๐	๐	๔.๑๕	๘๓
๔.๓ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๐	๒๓	๒๕	๑๒	๐	๓.๖๔	๗๔.๒๕
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๙	๓๐	๒๐	๑๑	๐	๓.๗๑	๗๔.๒๕
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๕	๓๓	๑๐	๒	๐	๑๖	๘๕.๒๕
รวม						๓.๘๘	๗๗.๕๖

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๓ รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๕ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๕

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕ ซึ่งอยู่ในระดับ (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ อำเภอสว่างคุม จังหวัดหนองคาย คิดเป็นร้อยละดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๖.๑๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๕.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๔.๒๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๔.๑๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๕.๐๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ ใน ด้านปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๕

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ ระดับดีมาก	๑๐๐%
๔ ระดับดี	๙๐ - ๙๙%
๓ ระดับปานกลาง	๗๐ - ๘๙%
๒ ระดับพอใช้	๕๐ - ๖๙%
๑ ระดับต้องปรับปรุง	๐ - ๔๙%

งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ
อำเภอสว่างคุม จังหวัดหนองคาย
โทร.๐๔๒ - ๔๔๑๖๐๙