

สรุป

ผลการสำรวจความพึงพอใจ การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน
ที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลสันโค้ง
อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

.....

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับความพึงพอใจ การอำนวยความสะดวก
ในการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสันโค้ง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัด
พะเยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน ๑๐๐ คน สรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน เป็นเพศชายจำนวนร้อยละ ๖๐ และเพศหญิง
จำนวนร้อยละ ๔๐ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง ๔๑ -๖๐ ปี มากที่สุดถึงร้อยละ ๓๕ รองลงมาอยู่ในช่วง
อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๓, อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๓๐ และ อายุ ๑ - ๒๐ ปี ร้อยละ ๒ ตามลำดับ และ
มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุดถึงร้อยละ ๖๐ รองลงมาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ ๒๐,
ระดับปริญญาตรีร้อยละ ๑๒, ระดับ ปวช./ปวส./ปวท. ร้อยละ ๘ ตามลำดับ

จากการสำรวจความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๓ โดยมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุดถึงร้อยละ ๙๗ รองลงมา
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕ , ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๕๐ และขั้นตอน
การให้บริการ ร้อยละ ๘๘ ตามลำดับ

สรุปผล

จากการสำรวจความพึงพอใจ การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ
ในหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสันโค้ง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
(ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๓

วิธีการดำเนินการ

ประเด็น : การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน
ที่เข้ามาใช้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลสันโค้ง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

(ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

.....

ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละของระดับความพึงพอใจ

หน่วยวัด : ร้อยละ

เป้าหมาย : ๘๐

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ คือ ใช้แบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถาม แบ่งเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบรายงานให้เลือกคำตอบทั้งหมด ๓ ข้อ ประกอบด้วย

๑. เพศ แบ่งเป็น เพศชาย เพศหญิง

๒. อายุ(ปี) แบ่งเป็น (๑) ๑-๒๐ ปี (๒) ๒๑-๔๐ ปี (๓) ๔๑-๖๐ ปี (๔) ๖๑ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา แบ่งเป็น (๑) ประถมศึกษา (๒) มัธยมศึกษา (๓) ปวช./ปวส./ปวท.

(๔)ปริญญาตรี (๕)ปริญญาโท (๖)ปริญญาเอก

ส่วนที่ ๒ งานที่รับบริการ

() งานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

() งานขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน /ขุดดิน /ถมดิน

() งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ /ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์

() งานจัดเก็บภาษี

() งานอื่นๆ (ระบุ)

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน ที่เข้ามารับบริการ

มีทั้งหมด ๔ ประเด็น ดังนี้

| ประเด็น (n = ๔) | |
|-------------------|--|
| ข้อ ๑ | ขั้นตอนการให้บริการ |
| ข้อ ๒ | ช่องทางการให้บริการ |
| ข้อ ๓ | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ |
| ข้อ ๔ | ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ |

ส่วนที่ ๔ ข้อมูลอื่นๆ มีลักษณะเป็นปลายเปิด ให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น

.....
.....

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามสอบถามประชาชนทั่วไป ที่มาใช้บริการงานสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันโค้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) โดยมีกลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๐๐ คน โดยใช้ในแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ตอบกลับมาตรวจสอบและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบดิจิทัล ในการประมวลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่ ๑ ทำการวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่(Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางและกราฟ และคำอธิบาย

การวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ

การหาค่าระดับความพึงพอใจ โดยทำการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย(Mean) แล้วนำเสนอในรูปของ ตาราง แผนภูมิและคำอธิบาย เพื่อให้การแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลสอดคล้องกับความเป็นจริง โดยใช้เกณฑ์คะแนนและการแปลความหมายของค่าคะแนน โดยใช้เกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจไว้ จำนวน ๔ ระดับ และแปลความหมายได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ

| ความพึงพอใจ | ระดับคะแนน |
|-------------|------------|
| มากที่สุด | ๔ |
| มาก | ๓ |
| ปานกลาง | ๒ |
| น้อย | ๑ |

ช่วงของค่าคะแนน

แบ่งผลคะแนนทั้งหมดเป็น ๔ ช่วง โดยใช้หลักการทางสถิติ ได้แก่

พิสัย/จำนวนชั้น = (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด)/๔

การแปลผลคะแนนมีดังนี้

คะแนน ๓.๒๖ - ๔.๐๐ = มากที่สุด

คะแนน ๒.๕๑ - ๓.๒๕ = มาก

คะแนน ๑.๗๕ - ๒.๕๐ = ปานกลาง

คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๗๔ = น้อย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ร้อยละ(Percentage) ซึ่งใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด ๒๕๔๕ : ๑๐๑)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ

เมื่อ f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

เมื่อ n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

๒. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด ๒๕๔๕ : ๑๐๒)

$$\bar{X} = \frac{Ex}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ตัวกลางเลขาคณิตหรือค่าเฉลี่ย

เมื่อ Ex แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน

เมื่อ N แทน จำนวนคนทั้งหมด

การแปลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปร้อยละหลังได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแล้ว จะแปลคะแนนเป็นร้อยละ โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนเต็มของความพึงพอใจ}}$$

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจ การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน
ที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลสันโค้ง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

.....
ส่วนที่ ๑

เพศ

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน แยกเป็น

| เพศ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|------|-----------|--------|
| ชาย | ๖๐ | ๖๐.๐๐ |
| หญิง | ๔๐ | ๔๐.๐๐ |

ผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน เป็นเพศชายจำนวนร้อยละ ๖๐ และ
เพศหญิง จำนวนร้อยละ ๔๐

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน แยกเป็น

| อายุ(ปี) | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|-------------|-----------|--------|
| ๑ - ๒๐ ปี | ๒ | ๒.๐๐ |
| ๒๑ - ๔๐ ปี | ๓๐ | ๓๐.๐๐ |
| ๔๑ - ๖๐ ปี | ๓๕ | ๓๕.๐๐ |
| ๖๑ ปีขึ้นไป | ๓๓ | ๓๓.๐๐ |

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง ๔๑ -๖๐ ปี มากที่สุดถึงร้อยละ ๓๕ รองลงมา อยู่ในช่วง
อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๓, อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๓๐ และอายุ ๑ - ๒๐ ปี ร้อยละ ๒ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน แยกเป็น

| ระดับการศึกษา | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|----------------|-----------|--------|
| ประถมศึกษา | ๖๐ | ๖๐.๐๐ |
| มัธยมศึกษา | ๒๐ | ๒๐.๐๐ |
| ปวช./ปวส./ปวท. | ๘ | ๘.๐๐ |
| ปริญญาตรี | ๑๒ | ๑๒.๐๐ |
| ปริญญาโท | ๐ | ๐.๐๐ |
| ปริญญาเอก | ๐ | ๐.๐๐ |

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุดถึงร้อยละ ๖๐ รองลงมา อยู่ในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ ๒๐, ระดับปริญญาตรีร้อยละ ๑๒ ,ระดับ ปวช./ปวส./ปวท. ร้อยละ ๘ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ งานที่มาใช้บริการ

| งานที่มาใช้บริการ | จำนวน(คน) |
|---|------------|
| งานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร | ๑๒ |
| งานขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน /ขุดดิน /ถมดิน | ๕ |
| งานเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ /ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์ | ๓๘ |
| งานจัดเก็บภาษี | ๔๕ |
| งานอื่นๆ | - |
| รวม | ๑๐๐ |

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีมาใช้บริการงานจัดเก็บภาษีมากที่สุด รองลงมา เป็นงานเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ /ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์ งานศูนย์ข้อมูลข่าวสารและงานขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน /ขุดดิน /ถมดิน ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อ การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน ที่เข้ามาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๑๐๐ คน สรุปแต่ละประเด็นดังนี้

| ประเด็น | ความพึงพอใจ(ร้อยละ) | | | |
|---|---------------------|---------------|---------------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย |
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการ | ๖๕ (๗๐.๐๐) | ๒๒ (๒๒.๐๐) | ๑๓ (๑๓.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) |
| ๒. ช่องทางการให้บริการ | ๗๕ (๗๕.๐๐) | ๒๐ (๒๐.๐๐) | ๕ (๕.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) |
| ๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๘๒ (๘๒.๐๐) | ๑๖ (๑๖.๐๐) | ๒ (๒.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) |
| ๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ | ๘๙ (๘๙.๐๐) | ๑๐ (๑๐.๐๐) | ๑ (๑.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) |

๑. ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการมีระดับความ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๕, พึงพอใจมากร้อยละ ๒๒ และพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๓ ตามลำดับ

๒. ช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๕, พึงพอใจมากร้อยละ ๒๐ และพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕ ตามลำดับ

๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๒ และพึงพอใจมากร้อยละ ๑๖ และพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๒ ตามลำดับ

๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุดร้อยละ ๘๙ และพึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๐ และพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

-ไม่มี การแสดงความคิดเห็น-

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อ การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|------------------|---------------|---------------|-------------|-----------|--------|------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | | | |
| ๑.ขั้นตอนการให้บริการ | ๖๕ (๖๕.๐๐) | ๒๒ (๒๒.๐๐) | ๑๓ (๑๓.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) | ๓.๕๒ | ๘๘.๐๐ | มากที่สุด |
| ๒.ช่องทางการให้บริการ | ๗๕ (๗๕.๐๐) | ๒๐ (๒๐.๐๐) | ๕ (๓.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) | ๓.๗๐ | ๙๒.๕๐ | มากที่สุด |
| ๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๘๒ (๘๒.๐๐) | ๑๖ (๑๖.๐๐) | ๒ (๒.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) | ๓.๘๐ | ๙๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ๔.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ | ๘๙ (๘๙.๐๐) | ๑๐ (๑๐.๐๐) | ๑ (๑.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) | ๓.๘๘ | ๙๗.๐๐ | มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยภาพรวม | | | | | ๓.๗๓ | ๙๓.๑๓ | มากที่สุด |
| คิดเป็นร้อยละ | | | | | ๙๓.๑๓ | | |
| จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม(คน) | | | | | ๑๐๐ | | |

จากตารางที่ ๑ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ รองลงมา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ , ช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ , และ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๒ คิดเป็น ร้อยละ ๘๘ ตามลำดับ

ภาพรวมความพึงพอใจ ต่อการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน ที่เข้ามาใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๓

สรุป

ผลการสำรวจความพึงพอใจ การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน
ที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลสันโค้ง
อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

.....

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับความพึงพอใจ การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสันโค้ง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕(ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน สรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน เป็นเพศชายจำนวนร้อยละ ๖๐ และเพศหญิงจำนวนร้อยละ ๔๐ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง ๔๑ -๖๐ ปี มากที่สุดถึงร้อยละ ๓๕ รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๓, อายุ ๒๑ – ๔๐ ปี ร้อยละ ๓๐ และ อายุ ๑ – ๒๐ ปี ร้อยละ ๒ ตามลำดับ และมีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุดถึงร้อยละ ๖๐ รองลงมาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ ๒๐, ระดับปริญญาตรีร้อยละ ๑๒, ระดับ ปวช./ปวส./ปวท. ร้อยละ ๘ ตามลำดับ

จากการสำรวจความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕(ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๓ โดยมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุดถึงร้อยละ ๙๗ รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕ , ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๕๐ และขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๘๘ ตามลำดับ

สรุปผล

จากการสำรวจความพึงพอใจ การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสันโค้ง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๓