

สรุป

ผลการสำรวจความพึงพอใจ การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน
ที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลสันโค้ง
อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)

.....

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับความพึงพอใจ การอำนวยความสะดวก
ในการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสันโค้ง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัด
พะเยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) มีผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน ๑๐๐ คน สรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน เป็นเพศชายจำนวนร้อยละ ๕๙ และเพศหญิง
จำนวนร้อยละ ๔๑ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง ๔๑ -๖๐ ปี มากที่สุดถึงร้อยละ ๓๗ รองลงมาอยู่ในช่วง
อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๐, อายุ ๒๑ – ๔๐ ปี ร้อยละ ๒๙ และ อายุ ๑ – ๒๐ ปี ร้อยละ ๔ ตามลำดับ และ
มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุดถึงร้อยละ ๕๒ รองลงมาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ ๒๐,
ระดับปริญญาตรีร้อยละ ๑๕, ระดับ ปวช./ปวส./ปวท. ร้อยละ ๑๓ ตามลำดับ

จากการสำรวจความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๘ โดยมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุดถึงร้อยละ ๙๗.๗๕ รองลงมา
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕ , ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๗๕ และขั้นตอน
การให้บริการ ร้อยละ ๙๒ ตามลำดับ

สรุปผล

จากการสำรวจความพึงพอใจ การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ
ในหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสันโค้ง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
(ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๘

วิธีการดำเนินการ

ประเด็น : การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน
ที่เข้ามาใช้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลสันโค้ง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
(ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

.....

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.๒๕๖๔ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) 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.๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

.....
ส่วนที่ ๑

เพศ

มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน แยกเป็น

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๙	๕๙.๐๐
หญิง	๔๑	๔๑.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน เป็นเพศชายจำนวนร้อยละ ๕๙ และ
เพศหญิง จำนวนร้อยละ ๔๑

มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน แยกเป็น

อายุ(ปี)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑ - ๒๐ ปี	๔	๔.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๙	๒๙.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๗	๓๗.๐๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๓๐	๓๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง ๔๑ -๖๐ ปี มากที่สุดถึงร้อยละ ๓๗ รองลงมา อยู่ในช่วง
อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๐, อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๒๙ และอายุ ๑ - ๒๐ ปี ร้อยละ ๔ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน แยกเป็น

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๕๒	๕๒.๐๐
มัธยมศึกษา	๒๐	๒๐.๐๐
ปวช./ปวส./ปวท.	๑๓	๑๓.๐๐
ปริญญาตรี	๑๕	๑๕.๐๐
ปริญญาโท	๐	๐.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุดถึงร้อยละ ๕๒ รองลงมา อยู่ในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ ๒๐, ระดับปริญญาตรีร้อยละ ๑๕ ,ระดับ ปวช./ปวส./ปวท. ร้อยละ ๑๓ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ งานที่มาใช้บริการ

งานที่มาใช้บริการ	จำนวน(คน)
งานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๑๙
งานขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน /ขุดดิน /ถมดิน	๑๐
งานเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ /ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์	๒๑
งานจัดเก็บภาษี	๕๐
งานอื่นๆ	-
รวม	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีมาใช้บริการงานจัดเก็บภาษีมากที่สุด รองลงมา เป็นงานเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ /ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์ งานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และ งานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อ การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน ที่เข้ามาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๑๐๐ คน สรุปแต่ละประเด็นดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
๑. ขั้นตอนการให้บริการ	๗๐ (๗๐.๐๐)	๒๘ (๒๘.๐๐)	๒ (๒.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๒. ช่องทางการให้บริการ	๗๔ (๗๔.๐๐)	๒๓ (๒๓.๐๐)	๓ (๓.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๐ (๘๐.๐๐)	๒๐ (๒๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	๙๐ (๙๐.๐๐)	๑๐ (๑๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)

๑. ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการมีระดับความ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๐, พึงพอใจมากร้อยละ ๒๘ และพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๒ ตามลำดับ

๒. ช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๔, พึงพอใจมากร้อยละ ๒๓ และพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๓ ตามลำดับ

๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๐ และพึงพอใจมากร้อยละ ๒๐ ตามลำดับ

๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุดร้อยละ ๙๐ และพึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๐ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

-ไม่มี การแสดงความคิดเห็น-

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อ การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย			
๑.ขั้นตอนการให้บริการ	๗๐ (๗๐.๐๐)	๒๘ (๒๘.๐๐)	๒ (๒.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๖๘	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๒.ช่องทางการให้บริการ	๗๔ (๗๔.๐๐)	๒๓ (๒๓.๐๐)	๓ (๓.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๗๑	๙๒.๗๕	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๐ (๘๐.๐๐)	๒๐ (๒๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๐	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๔.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	๙๐ (๙๐.๐๐)	๑๐ (๑๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๑	๙๗.๗๕	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยภาพรวม					๓.๗๘	๙๔.๓๘	มากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ					๙๔.๓๘		
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม(คน)					๑๐๐		

จากตารางที่ ๑ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๕ รองลงมา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ , ช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๕ , และ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๘ คิดเป็น ร้อยละ ๙๒ ตามลำดับ

ภาพรวมความพึงพอใจ ต่อการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน ที่เข้ามาใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๘

สรุป
ผลการสำรวจความพึงพอใจ การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน
ที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลสันโค้ง
อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)

.....

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับความพึงพอใจ การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสันโค้ง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔(ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน สรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน เป็นเพศชายจำนวนร้อยละ ๕๙ และหญิงจำนวนร้อยละ ๔๑ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง ๔๑ -๖๐ ปี มากที่สุดถึงร้อยละ ๓๗ รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๐, อายุ ๒๑ – ๔๐ ปี ร้อยละ ๒๙ และ อายุ ๑ – ๒๐ ปี ร้อยละ ๔ ตามลำดับ และมีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุดถึงร้อยละ ๕๒ รองลงมาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ ๒๐, ระดับปริญญาตรีร้อยละ ๑๕, ระดับ ปวช./ปวส./ปวท. ร้อยละ ๑๓ ตามลำดับ

จากการสำรวจความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔(ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๘ โดยมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุดถึงร้อยละ ๙๗.๗๕ รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕ , ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๗๕ และขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๒ ตามลำดับ

สรุปผล

จากการสำรวจความพึงพอใจ การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการ ในหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสันโค้ง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔(ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๘