



รายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง
อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

คำนำ

การติดตามและประเมินผลเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ ที่สามารถนำไปปรับปรุงและกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนและชุมชน จึงได้มอบหมายให้สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง เป็นหน่วยทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง ประจำปีงบประมาณ 2565 และขอขอบคุณประชาชนที่ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลในเชิงพัฒนาแก่องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลงต่อไป

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง

ปีงบประมาณ 2565

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	1
การกำหนดเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการและการแปลผลความพึงพอใจ	4
ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ	5
ภาคผนวก	7

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง ประจำปีงบประมาณ 2565**

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทของการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	5	7.70
งานด้านการศึกษา	5	7.70
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	3	4.61
งานด้านรายได้หรือภาษี	35	53.84
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	17	26.15
รวม	65	100

ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 65 ชุด แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามตามประเภทของผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 53.84 ซึ่งเป็นงานที่มีการรับบริการมากที่สุด รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 26.15 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เท่ากับงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.70 และงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 4.61

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	23	35.39
หญิง	42	64.61
รวม	65	100

ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 65 ชุด แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามตามเพศของผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น เพศหญิง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 64.61 ซึ่งเป็นเพศที่มีการรับบริการมากที่สุด และเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 35.39

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	10	15.40
31 – 40 ปี	13	20.00
41 – 50 ปี	19	29.23
51 – 60 ปี	15	23.07
60 ปีขึ้นไป	8	12.30
รวม	65	100

ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 65 ชุด แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามตามอายุของผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น อายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.23 ซึ่งเป็นอายุที่มีการรับบริการมากที่สุด รองลงมา คือ อายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.07 อายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 อายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.40 และอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.30

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	1	1.54
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	3	4.62
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	35	53.84
รับจ้าง	6	9.23
เกษตรกร	20	30.77
รวม	65	100

ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 65 ชุด แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามตามอาชีพของผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 53.84 ซึ่งเป็นอาชีพที่รับบริการมากที่สุด รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 30.77 อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 9.23 อาชีพเอกชน/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 4.62 และอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 1.54

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	23	35.38
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	16	24.62
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	11	16.92
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	8	12.31
ปริญญาตรี	7	10.77
รวม	65	100

ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 65 ชุด แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 35.38 ซึ่งเป็นระดับการศึกษาที่มีการรับบริการมากที่สุด รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 24.62 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 16.92 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 12.31 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.77

2. การกำหนดเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและการแปลผลความพึงพอใจ

กำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

การแปลผลความพึงพอใจเพื่อจัดอันดับความพึงพอใจ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	มีความพึงพอใจในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	มีความพึงพอใจในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	มีความพึงพอใจในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อยที่สุด

3. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง โดยแยกออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	4.66	93.23	0.61	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.78	95.69	0.41	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.40	88.00	0.74	มาก
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.89	97.85	0.31	มากที่สุด
รวม	4.68	93.69	0.52	มากที่สุด

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.18	83.69	0.80	มาก
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.32	86.46	0.75	มาก
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.78	95.69	0.48	มากที่สุด
รวม	4.68	93.69	0.52	มาก

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.80	96.00	0.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.43	88.62	0.72	มาก
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	96.31	0.39	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.06	81.23	0.65	มาก
รวม	4.53	90.54	54	มากที่สุด

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.66	93.23	0.61	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.58	91.69	0.63	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.66	93.23	0.56	มากที่สุด
รวม	4.64	92.72	0.60	มากที่สุด

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ประเภทของการขอใช้บริการ

- งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- งานด้านการศึกษา
- งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- งานด้านรายได้หรือภาษี
- งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. เพศ

- ชาย หญิง

3. อายุ.....ปี

4. อาชีพ

- เกษตรกรรม รับจ้างทั่วไป รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ค้าขาย/อาชีพอิสระ นักเรียน/นักศึกษา
- ว่างงาน อื่น ๆ (ระบุ).....

6.ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ					
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด					
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ					
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ					
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน					
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ					
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ					
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ					
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....