

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูก้อ
อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูก้อ อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคูก้อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคูก้อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๙	๔๙
หญิง	๕๑	๕๑
รวม	๑๐๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๙	๑๙
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๘	๓๘
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๓	๒๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๐	๒๐
รวม	๑๐๐	

๓. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา	๕๘	๕๘
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓๒	๓๒
- ปริญญาตรี	๘	๘
- สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๔. อาชีพ

- รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๘	๘
- เกษตร	๗๔	๗๔
- ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๑๑	๑๑
- นักเรียน/นักศึกษา	๗	๗
อื่น ๆ		
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ (ภาพรวม องค์กร)

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาศัยดี)	๗๕	๑๕	๑๐		
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๗๒	๒๐	๘		
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๐	๓๐	๑๐		
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๕๘	๒๒	๘		
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๙	๑๒	๑๙		
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๗๘	๑๕	๗		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๘๒	๑๒	๖		
	๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๗๓	๒๓	๔		
	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๘๓	๑๒	๕		
	๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๗๘	๑๒	๑๐		
	๕. คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๗๘	๒๐	๒		
	๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๘๑	๑๒	๗		
	๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙๐	๘	๒		
	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๖๘	๒๓	๙		
	๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
	๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๖๓	๒๔	๑๓		
	๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๖๖	๑๙	๑๕		
	๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๕๕	๒๕	๒๐		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓๐
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๗
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๙.๑๑
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ					
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาภัยดี)	๖๘	๒๓	๙		
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๗๘	๑๒	๑๐		
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๑	๑๒	๗		
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙๐	๘	๒		
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๓	๑๒	๕		
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๘๒	๑๒	๖		
	๒.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
	๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๖๒	๒๔	๑๔		
	๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๖๖	๑๙	๑๕		
	๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๕๕	๒๕	๒๐		

จากตารางที่ ๓ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๘
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๓
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๙.๗๘
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม					
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อธยาศัยดี)	๗๐	๒๐	๑๐		
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๖๒	๒๕	๑๐		
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๖	๒๖	๘		
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๗๙	๑๑	๑๐		
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๖	๒๒	๑๒		
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๐	๒	๘		
	๒.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
	๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๖๒	๒๔	๑๔		
	๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๖๖	๑๙	๑๕		
	๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๕๕	๒๕	๑๐	๑๐	

จากตารางที่ ๓ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๔
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๓
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๑.๐๐
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๑
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	งานด้านรายได้/ภาษี					
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๕๒	๓๐	๑๐	๘	
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๔๘	๒๒	๒๐	๑๐	
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๙	๑๑	๑๒		
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๖๐	๒๐	๑๒		
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๐	๑๕	๕		
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๘๒	๘	๘	๒	
	๒.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
	๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๗๗	๑๔	๙		
	๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๕๖	๑๘	๑๕	๑๑	
	๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๔๓	๒๕	๑๘		

จากตารางที่ ๓ งานด้านรายได้/ภาษี สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๑๑
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๙
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๒.๑๑
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔.๓
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

๖. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓.ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น