



## รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ  
จังหวัดหนองคาย ประจำปี พ.ศ. 2564

## สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อ

อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผลการประเมินดังนี้

### 1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 21 คน

### 2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2564 ( 1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564 )

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้จ่ายร้อยละ

### 5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อ ประจำปีงบประมาณ 2564 ( 1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564 ) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

กิจกรรมและภารกิจ	จำนวน (คน)
1. งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	51
2. การขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	3
3. งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	23
4. งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	3
5. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคโควิด (COVID - 19)	10
6. การสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค	15
7. การขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	0
8. การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิ์เงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	17
9. การทำสัญญาจัดซื้อ - จัดจ้าง	2
10. ภาษีป้าย	23
11. จดทะเบียนพาณิชย์	4

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90.3	3.4
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	81.5	3.1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	83.6	3.2
ภาพรวม	85.1	3.2

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อ ในการให้บริการทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ 85.1 เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อ มีความพึงพอใจร้อยละ 90.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ 83.6 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ 81.5 จากแบบสอบถามความพึงพอใจจำนวน 21 คน

## การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	11	5	5	-	-
ร้อยละ	52.4	23.8	23.8	-	-

### 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	3	9	5	4	-
ร้อยละ	14.3	42.9	23.8	19.0	-

### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด, เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ตามลำดับ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	7	6	7	1	-
ร้อยละ	33.3	28.6	33.3	4.8	-

#### สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อ โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑

#### ข้อเสนอแนะ

บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย