

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ใช้แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา  
จำนวน ๓๐ คน

### เกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่เข้ารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย เพื่อนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการศึกษาได้กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามไว้ ๕ ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	กำหนดให้	๕	คะแนน
มาก	กำหนดให้	๔	คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้	๓	คะแนน
น้อย	กำหนดให้	๒	คะแนน
ไม่พอใจ	กำหนดให้	๑	คะแนน

แล้วหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

### การคำนวณคะแนนตัวชี้วัดเชิงปริมาณ (ร้อยละ)

ตัวอย่าง ตัวชี้วัดหัวข้อให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามในการให้บริการงานวัสดุอย่างชัดเจน

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ  $\bar{X}$  = ๔.๑๓

- ต้องเปลี่ยนค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เป็นร้อยละ โดยเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้

$$\text{ให้} \quad ๕ = ๑๐๐$$

$$\text{ดังนั้น} \quad ๔.๑๓ = (๔.๑๓ \times ๑๐๐) / ๕ = ๘๒.๖๐$$

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

## รับบริการ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
๑. สำนักปลัด	๑๘	๖๐.๐๐
๒. กองคลัง	๘	๒๖.๖๗
๓. กองช่าง	๔	๑๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

## ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๒	๔๐.๐๐
หญิง	๑๘	๖๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๐	๐.๐๐
๑๘ - ๓๕ ปี	๖	๒๐.๐๐
๓๖ - ๕๐ ปี	๑๖	๕๓.๓๓
มากกว่า ๕๐ ปี	๘	๒๖.๖๗
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๔	๑๓.๓๓
มัธยมศึกษา	๑๒	๔๐.๐๐
ปวช./ปวส.	๘	๒๖.๖๗
อนุปริญญา	๔	๑๓.๓๓
ปริญญาตรี	๒	๖.๖๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๘	๖๐.๐๐
ลูกจ้าง	๗	๒๓.๓๓
รับราชการ	๐	๐.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๕	๑๖.๖๗
อื่น ๆ .....	๐	๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

## ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### ๑. ด้านกระบวนการงาน/การให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑.๑ การจัดลำดับการให้บริการที่มีความยุติธรรม	๔.๗๗	มากที่สุด
๑.๒ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๗	มากที่สุด
๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๔๗	มาก
๑.๔ มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๔.๕๗	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๖๔	มากที่สุด

จากตาราง ๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการงาน/การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๔)

### ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๙๐	มากที่สุด
๒.๒ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔.๙๐	มากที่สุด
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๘๓	มากที่สุด
๒.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๕๓	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๗๙	มากที่สุด

จากตาราง ๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๙)

๓. ด้านสำนักงาน สถานที่

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๓.๑.ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน	๔.๔๓	มาก
๓.๒ การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	๔.๑๓	มาก
๓.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	๔.๗๗	มากที่สุด
๓.๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๕๗	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๔๘	มาก

จากตาราง ๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสำนักงาน สถานที่อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๘)

**การคำนวณคะแนนตัวชี้วัดเชิงปริมาณ (ร้อยละ)**

นำระดับความพึงพอใจทั้ง ๓ ด้าน มาคำนวณเป็นภาพรวม

$$\bar{X} = (๔.๖๔ + ๔.๗๙ + ๔.๔๘) / ๓ = ๔.๖๔$$

$$\text{ให้ } ๕ = ๑๐๐$$

$$\text{ดังนั้น } ๔.๖๔ = (๔.๖๔ \times ๑๐๐) / ๕ = ๙๒.๘๐$$

**สรุป** ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ **๙๒.๘๐**

**ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม**

ด้านสำนักงาน สถานที่ ในการให้บริการประชาชนที่เข้ารับบริการยังไม่เป็นระเบียบ ร้อยเรียง และสะอาดเท่าที่ควร เห็นควรดำเนินการจัดสถานที่ให้มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย และสะอาดมากขึ้น