

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ในการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์
อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์



สรุปผลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ โดยมีจุดมุ่งหมายในการค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการพัฒนาการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ โดยนำข้อมูลแบบสอบถามจากเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (www.napholocal.go.th) รวมจำนวนประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑๕ คน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๖	๔๐.๐๐
หญิง	๙	๖๐.๐๐
รวม	๑๕	๑๐๐

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๕ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ เป็นเพศชาย จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

จากแบบสอบถามกำหนดให้คะแนนของแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุดหรือดีมาก	กำหนดให้เป็น	๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากหรือดี	กำหนดให้เป็น	๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลางหรือพอใช้	กำหนดให้เป็น	๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน	กำหนดให้เป็น	๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุง	กำหนดให้เป็น	๑ คะแนน

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑-๕.๐๐	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุดหรือดีมาก
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑-๔.๕๐	หมายถึงมีความพึงพอใจมากหรือดี
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑-๓.๕๐	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลางหรือพอใช้
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑-๒.๕๐	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๕๐	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุง

ตารางที่ ๒ สรุปการประเมิน

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ		
๑. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๘๐	มากที่สุดหรือดีมาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗๓	มากที่สุดหรือดีมาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๔๐	มากหรือดี
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๗๓	มากที่สุดหรือดีมาก
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๕๓	มากที่สุดหรือดีมาก
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๙๓	มากที่สุดหรือดีมาก
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	๔.๖๙	มากที่สุดหรือดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ		
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๔.๘๗	มากที่สุดหรือดีมาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๔.๘๐	มากที่สุดหรือดีมาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๕๓	มากที่สุดหรือดีมาก
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔.๗๓	มากที่สุดหรือดีมาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๓	มากที่สุดหรือดีมาก
๖. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๕.๐๐	มากที่สุดหรือดีมาก
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	๔.๗๔	มากที่สุดหรือดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๘๐	มากที่สุดหรือดีมาก
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๖๗	มากที่สุดหรือดีมาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๕๓	มากที่สุดหรือดีมาก
๔. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๒๐	มากหรือดี
๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๓๓	มากหรือดี
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อให้บริการ	๔.๖๗	มากที่สุดหรือดีมาก
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๙๓	มากที่สุดหรือดีมาก
๘. ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๕.๐๐	มากที่สุดหรือดีมาก
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	๔.๖๔	มากที่สุดหรือดีมาก
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ		
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๗๓	มากที่สุดหรือดีมาก
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔.๖๐	มากที่สุดหรือดีมาก
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๔.๗๓	มากที่สุดหรือดีมาก
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	๔.๖๙	มากที่สุดหรือดีมาก
ความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	๔.๖๙	มากที่สุดหรือดีมาก

ผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
นาโพธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙) โดยสรุปผลดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในระดับ
มากที่สุดหรือดีมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙)
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
หรือดีมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๗๔)
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดหรือ
ดีมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔)
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ พบว่าภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ
มากที่สุดหรือดีมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก ๓ อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๗๔
อันดับที่ ๒ ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙
อันดับที่ ๓ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙