

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

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	๑๙	๖๓.๓๓
๒. กองคลัง	๘	๒๖.๖๗
๓. กองช่าง	๓	๑๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

## ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๓	๔๓.๓๓
หญิง	๑๗	๕๖.๖๗
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๔	๑๓.๓๓
๑๘ - ๓๕ ปี	๒	๖.๖๗
๓๖ - ๕๐ ปี	๑๕	๕๐.๐๐
มากกว่า ๕๐ ปี	๙	๓๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๔	๔๖.๖๗
มัธยมศึกษา	๑๒	๔๐.๐๐
ปวช./ปวส.	๔	๑๓.๓๓
อนุปริญญา	๐	๐.๐๐
ปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๒๐	๖๖.๖๗
ลูกจ้าง	๕	๑๖.๖๗
รับราชการ	๐	๐.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑	๓.๓๓
อื่นๆ (นักเรียน/นักศึกษา)	๔	๑๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

## ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### ๑. ด้านกระบวนการงาน/การให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑.๑ การจัดลำดับการให้บริการที่มีความยุติธรรม	๔.๒๗	มาก
๑.๒ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๒๓	มาก
๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๒๗	มาก
๑.๔ มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๔.๓๓	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>๔.๒๘</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง ๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการงาน/การให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๒๘)

### ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๕๗	มากที่สุด
๒.๒ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔.๕๗	มากที่สุด
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๔.๕๓	มากที่สุด
๒.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๓๗	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>๔.๕๑</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง ๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๑)

๓. ด้านสำนักงาน สถานที่

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๓.๑.ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน	๔.๑๗	มาก
๓.๒ การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	๔.๐๗	มาก
๓.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	๔.๒๗	มาก
๓.๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๓๐	มาก
โดยรวม	๔.๒๐	มาก

จากตาราง ๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสำนักงาน สถานที่อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๒๐)

**การคำนวณคะแนนตัวชี้วัดเชิงปริมาณ (ร้อยละ)**

นำระดับความพึงพอใจทั้ง ๓ ด้าน มาคำนวณเป็นภาพรวม

$$\bar{X} = (๔.๒๘ + ๔.๕๑ + ๔.๒๐) / ๓ = ๔.๓๓$$

$$\text{ให้ } ๕ = ๑๐๐$$

$$\text{ดังนั้น } ๔.๓๓ = (๔.๓๓ \times ๑๐๐) / ๕ = ๘๖.๖๐$$

**สรุป** ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

**ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม**

- ไม่มี