

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
ขององค์การส่วนตำบลนาใหญ่  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลนาใหญ่  
อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาใหญ่ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใหญ่ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการต่างๆ เพื่อให้การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลนาใหญ่ ให้มากที่สุด โดยมีการดำเนินการดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

- ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินงาน**

- ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

- ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

**ตอนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ กลุ่มผู้รับบริการ และเรื่องที่ขอรับบริการ

**ตอนที่ ๒** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมในการให้บริการ ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ใช้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

- การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ยคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินค่าทางสถิติ และรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใหญ่ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย รายละเอียดดังนี้

ลำดับที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๒๒	คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๒
ลำดับที่ ๒ ด้านเวลา	เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๑๕	คิดเป็นร้อยละ ๘๓
ลำดับที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ใช้บริการ	เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๑๑	คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐
ลำดับที่ ๔ ด้านอำนวยความสะดวก	เกณฑ์เฉลี่ย ๓.๘๘	คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๖

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง

เกณฑ์เฉลี่ย ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๕

และประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๙

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๑. เพศ</b> -ชาย -หญิง	๓๙ ๔๑	๔๘.๗๕ ๕๑.๒๕	
<b>๒. อายุ</b> - ต่ำกว่า ๒๐ ปี - ๒๓ - ๔๐ ปี - ๔๑ - ๖๐ ปี - ๖๐ ปีขึ้นไป	๔ ๓๐ ๒๖ ๒๐	๕.๐๐ ๓๗.๕๐ ๓๒.๕๐ ๒๕.๐๐	
<b>๓. ระดับการศึกษา</b> - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๔๖ ๒๘ ๖ -	๕๗.๕๐ ๓๕.๐๐ ๗.๕๐ ๐.๐๐	
<b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b> - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่นๆ โปรตรระบุ นักเรียน	๘ ๖๒ ๓ ๗	๑๐.๐๐ ๗๗.๕๐ ๓.๗๕ ๘.๗๕	

๕. เรื่องที่ขอรับบริการ

- ส่งโครงการ สปสข.
- การขยายเขตไฟฟ้า
- การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- การชำระภาษีป้าย
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
- การขอรับบริการเกี่ยวกับทะเบียนพาณิชย์
- การให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุระหว่าง ๒๓ - ๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ และเป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					x̄	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>๑. ด้านเวลา</b>							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๐	๓๓	๑๕	๒	๐	๔.๑๔	๘๒.๗๕
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๙	๓๖	๓๔	๑	๐	๔.๑๖	๘๓.๒๕
<b>รวม</b>						๔.๑๕	๘๓

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๕ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๕ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					x̄	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๒	๓๑	๑๐	๗	๐	๔.๑๐	๘๒
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๔	๓๑	๘	๗	๐	๔.๑๕	๘๓
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๒	๓๐	๗	๑	๐	๔.๑๔	๘๘.๒๕
<b>รวม</b>						๔.๒๒	๘๔.๔๒

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลังคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๕ รองลงมาเป็น การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๓ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					x̄	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๙	๓๐	๑๔	๖	๑	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๒	๓๙	๗	๒	๐	๔.๖๙	๘๕.๒๕
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้นไป	๒๐	๒๔	๒๗	๙	๐	๓.๙๖	๗๓.๗๕
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๗	๒๕	๑๖	๒	๐	๔.๓๙	๘๗.๗๕
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๒	๒๗	๑๑	๐	๐	๔.๓๙	๘๗.๗๕
<b>รวม</b>						๔.๑๑	๘๒.๒๐

-ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงใจ ด้านบุคลากรให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีเกณฑ์เฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕ รองลงมาเป็น ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕ และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๐ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					x̄	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>๔. ด้านอำนวยความสะดวก</b>							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	๒๕	๓๑	๒๔	๐	๐	๔.๐๑	๘๐.๒๕
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๐	๓๒	๑๘	๐	๐	๔.๑๕	๘๓
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๐	๒๓	๒๕	๑๒	๐	๓.๖๔	๗๔.๒๕
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๙	๓๐	๒๐	๑๑	๐	๓.๗๑	๗๔.๒๕
<b>รวม</b>						๓.๘๘	๗๗.๕๖
๕. ท่านมความพึงพอใจต่อการให้บริการใน <b>ภาพรวม</b> อยู่ในระดับใด	๓๕	๓๓	๑๐	๒	๐	๑๖	๘๕.๒๕

-ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๓ รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๕ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๕ ตามลำดับ

-ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕ ซึ่งอยู่ในระดับ (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใหญ่ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๖.๑๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๕.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๔.๒๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๔.๑๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๕.๐๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใหญ่ในด้านการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประปรมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พบว่า **ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๕**

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ ระดับดีมาก	๑๐๐%
๔ ระดับดี	๙๐-๙๙%
๓ ระดับปานกลาง	๗๐-๘๙%
๒ ระดับพอใช้	๕๐-๖๙%
๑ ระดับต้องปรับปรุง	๐-๔๙%