



รายงานผลการสรุปความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปี พ.ศ.2564



องค์การบริหารส่วนตำบลเด่นราษฎร์
อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเด่นราษฎร์ อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ใช้บริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	44	44
หญิง	56	56
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	6	6
21 - 40 ปี	32	32
41 - 60 ปี	49	49
60 ปีขึ้นไป	13	13
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	48	48
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	35	35
ปริญญาตรี	10	10
สูงกว่าปริญญาตรี	7	7
3. ระดับการศึกษา		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	25	25
ผู้ประกอบการ	19	19
ประชาชนผู้รับบริการ	45	45
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	11	11
อื่นๆ โปรดระบุ.....	-	-

ส่วนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการ

กลุ่มเป้าหมายในการทำแบบประเมิน 100 คน คะแนนเต็ม 5 คะแนน

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก 5 คะแนน	พอใจ 4 คะแนน	พอใจน้อย 3 คะแนน	ไม่พอใจ 2 คะแนน	ไม่พอใจมาก 1 คะแนน
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	75 คน	25 คน	0	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	63 คน	36 คน	1	0	0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	68 คน	32 คน	0	0	0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	62 คน	36 คน	2 คน	0	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	66 คน	34 คน	0	0	0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	70 คน	30 คน	0	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	68 คน	31 คน	1 คน	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	61 คน	35 คน	4 คน	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอล้างตอแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	77 คน	23 คน	0	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	79 คน	20 คน	1 คน	0	0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	45 คน	49 คน	6 คน	0	0
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	43 คน	57 คน	0	0	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	38 คน	62 คน	0	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	40 คน	60 คน	0	0	0
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	81 คน	10 คน	9 คน	0	0

ประเด็น/ด้าน	คะแนนเฉลี่ย	ผลการประเมิน (ร้อยละ)	เกณฑ์ความ พึงพอใจ
1. ด้านเวลา			
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.75	95%	พอใจมาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.62	92.40%	พอใจมาก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.68	93.60%	พอใจมาก
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	4.60	92%	พอใจมาก
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน	4.66	93.20%	พอใจมาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.70	94%	พอใจมาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.64	92.80%	พอใจมาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.57	91.40%	พอใจมาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	95.40	95.40%	พอใจมาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	95.60%	พอใจมาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ	4.39	87.80%	พอใจ
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.43	88.60%	พอใจ
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.30	86%	พอใจ
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.40	88%	พอใจ
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	4.72	94.40%	พอใจมาก

จากตาราง พบว่าความพึงพอใจมากที่สุดอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติร้อยละ 95.60 ลำดับที่สอง คือ ด้านเวลา ด้านเวลา การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดร้อยละ 95 ลำดับที่สาม คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการร้อยละ 93.60 และลำดับที่ 4 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก 88.60 และความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 94.40

ส่วนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้มาติดต่อราชการหลายๆ คน
- ให้มีประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมและทั่วถึง เช่น การปิดประกาศป้ายประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เป็นต้น
- ควรให้มีขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 4 สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเด่นราษฎร์ **โดย**
ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.40

เกณฑ์ความพึงพอใจ ผลการประเมิน (คะแนนเฉลี่ย) และผลการประเมิน (ร้อยละ)

หลักการคิดคะแนน

จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด	= n
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจมาก	= n5
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจ	= n4
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจน้อย	= n3
จำนวนผู้ประเมินระดับไม่พอใจ	= n2
จำนวนผู้ประเมินระดับไม่พอใจมาก	= n1

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ 91 – 100%	พอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ 71 – 90%	พอใจ
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ 51 – 70%	พอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ 31 – 50%	ไม่พอใจ
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ 1 – 30%	ไม่พอใจมาก

วิธีคิดคะแนน

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{5(n5) + 4(n4) + 3(n3) + 2(n2) + 1(n1)}{N}$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

****โดยคะแนนเต็มในแต่ละหัวข้อการประเมิน = 5 คะแนน**

$$\text{การคำนวณ} \quad \text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{5(81)+4(10)+3(9)}{100} = 4.72$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{4.72 * 100}{5} = 94.40\%$$

ผลการประเมินโดยภาพรวมทั้งหมดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด 94.40%