

**รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลลุมพิก อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนตำบลสวายต่อการให้บริการของหน่วยงาน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 200 ราย ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 3 ส่วน โดยสามารถสรุปผลความพึงพอใจได้ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- เพศ :** เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้
ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.5 และเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 47.5
- ช่วงอายุ:** ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 26 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 15 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.5 และรองลงมาเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ
- ระดับการศึกษา:** ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16 รองลงมาเป็นผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.5 รองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับปวช./ ปวท./ ปวส./ อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 4.5 และรองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ

เป็นข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจใน 4 ด้านได้แก่ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งพบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน 200 คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) คิดเป็นร้อยละ 88.33

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

เป็นข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจ
- ไม่มี -

วิเคราะห์ผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุมพุก

องค์การบริหารส่วนตำบลลุมพุก ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ตำบลลุมพุกต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุมพุก เพื่อวัดผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์เพื่อการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 200 ราย ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุมพุก ได้แก่ ข้อมูลเรื่องเพศ ช่วงอายุ และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ เป็นข้อมูลระดับความพึงพอใจของของผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุมพุก โดยมีการกำหนดเกณฑ์การตอบแบบประเมิน และเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

เกณฑ์การตอบแบบประเมิน - แบบสอบถามความพึงพอใจเป็นแบบเลือกตอบตามเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ (Rating Scale) แทน 5 ความหมาย ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย - การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ จะใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นตัวชี้วัดตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ระดับ ความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับ ความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ระดับ ความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ระดับ ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุมพุก

ทั้งนี้ แบบสอบถามความพึงพอใจทั้ง 3 ส่วน สามารถวิเคราะห์ผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ข้อมูลทั่วไป	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
(1) เพศ	ชาย	105	52.5
	หญิง	95	47.5
(2) ช่วงอายุ	ตั้งแต่ 15 - 25 ปี	33	16.5
	ตั้งแต่ 26 - 40 ปี	70	35
	ตั้งแต่ 41 - 60 ปี	76	38
	ตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป	21	10.5
(3) ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา	19	9.5
	ประถมศึกษา	128	64
	มัธยมศึกษา	32	16
	ปวช. / ปวท. / ปวส. / อนุปริญญา 9		4.5
	ปริญญาตรีขึ้นไป	12	6

จากตารางที่ 1 พบว่ามีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน 200 คน เป็นเพศชาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 และเป็นเพศหญิง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 15- 25 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 เป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 26 - 40 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35 เป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 41 - 60 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38 และเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 การศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 64 เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16 เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับปวช. / ปวท./ ปวส./ อนุปริญญา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และเป็นผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ 2 แสดงคะแนนรวม ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ 2.1 ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

	รายการประเมิน	คะแนนรวม	ค่าร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
(1)	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	814	81.40	4.07	มาก
(2)	การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	822	82.20	4.11	มาก
(3)	ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	784	78.40	3.92	มาก
(4)	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	817	81.70	4.08	มาก

จากตารางที่ 2.1 ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินพึงพอใจทั้งหมด จำนวน 200 คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.93 (ค่าเฉลี่ย 4.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (2) การให้บริการมีความถูกต้องเร็วในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 82.20 (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (4) การเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 81.70 (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนเข้าใจง่ายในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 81.40 (ค่าเฉลี่ย 4.07) และรองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (3) ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงานในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 78.40 (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.2 ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

	รายการประเมิน	คะแนนรวม	ค่าร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
(1)	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเป็นมิตร	930	93.00	4.65	มากที่สุด
(2)	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สะดวกรวดเร็วเอาใจใส่	860	86.00	4.30	มาก
(3)	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	910	91.00	4.55	มากที่สุด
(4)	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	917	91.70	4.59	มากที่สุด
	รวม	3,617	90.43	4.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.2 ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน 200 คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.43 (ค่าเฉลี่ย 4.52)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคุณภาพ เป็นมิตรในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 03.00 (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 91.70 (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (3) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 91.00 (ค่าเฉลี่ย 4.55) และรองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สะดวกรวดเร็ว และเอาใจใส่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 86.00 (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.3 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	คะแนนรวม	ค่าร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
(1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	968	96.80	4.84	มากที่สุด
(2) มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	893	89.30	4.47	มาก
(3) มีเครื่องมืออุปกรณ์ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	840	84	4.20	มาก
(4) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	902	90.20	4.51	มากที่สุด
รวม	3,603	90.08	4.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.3 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน 200 คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.08 (ค่าเฉลี่ย 4.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.80 (ค่าเฉลี่ย 4.84) รองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (4) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจนในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 90.20 (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (2) มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 89.30 (ค่าเฉลี่ย 4.47) และรองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (3) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 84.00 (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.4 ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	คะแนนรวม	ค่าร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
(1) ได้รับความตรงตามความต้องการ	950	95.00	4.75	มากที่สุด
(2) ได้รับความถูกต้องครบถ้วน	930	93.00	4.65	มากที่สุด
(3) ได้รับความที่เป็นประโยชน์	885	88.50	4.43	มาก
(4) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนด	910	91.00	4.55	มากที่สุด
รวม	3,675	91.88	4.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.4 ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน 200 คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.88 (ค่าเฉลี่ย 4.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (1) ได้รับการตรงตามความต้องการระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 95.00 (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (2) ได้รับการถูกต้องครบถ้วนในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 93.00 (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (4) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนดในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 91.00 (ค่าเฉลี่ย 4.55) และรองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (3) ได้รับการที่เป็นประโยชน์ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 88.50 (ค่าเฉลี่ย 4.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.5 ภาพรวมทุกด้าน

	รายการประเมิน	คะแนนรวม	ค่าร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
(1)	ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3,232	80.93	4.05	มาก
(2)	ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3,617	90.43	4.52	มากที่สุด
(3)	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3,603	90.08	4.50	มากที่สุด
(4)	ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3,675	91.88	4.59	มากที่สุด
	รวม	-	88.33	4.42	มาก

จากตารางที่ 2.5 ความพึงพอใจทุกด้านในภาพรวม พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมดจำนวน 200 คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.33 (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-