

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยสำราญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยสำราญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้ บริการใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบการพิจารณาใน การพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของประชาชนมากที่สุด

ผลการสำรวจจากประชาชน ๑๐๐ คน สรุปได้ดังนี้

ที่	ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	พอใจมาก
๒	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พพอใจมาก	พอใจมาก
๓	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	พอใจมาก
๔	ด้านคุณภาพการให้บริการ	พอใจมาก

สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ

ภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการร้อยละเฉลี่ยของทั้ง ๔ ด้าน ด้วยคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗ ซึ่งมีความพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพ การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยสำราญ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

๑. ผู้ประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน

๒. การวิเคราะห์ข้อมูล ความหมายค่าเฉลี่ย (Mean) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	๔.๕๑- ๕.๐๐	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	พอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

๓. สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล

- ร้อยละ
- ค่าเฉลี่ย
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๔. ลักษณะที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- \bar{X} แทนค่าเฉลี่ย (Mean)
- S.D แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ที่	ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๑	๐.๔๖	พอใจมากที่สุด
๒	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พอดีมาก	๔.๓๐	๐.๗๔	พอใจมาก
๓	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	๔.๒๘	๐.๗๑	พอใจมาก
๔	ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๓๐	๐.๗๑	พอใจมาก
	รวม	๔.๓๕	๐.๖๕	พอใจมาก

๖. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการ

ตารางชุดที่ ๑ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้าร่วมโครงการ เกี่ยวกับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๔๔	พอใจมากที่สุด
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามประกาศหรือแจ้งไว้	๔.๖๐	๐.๖๗	พอใจมาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๓๐	๐.๙๐	พอใจมาก
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๔๐	๐.๗๔	พอใจมาก
รวม	๔.๕๑	๐.๔๖	พอใจมาก

ตารางชุดที่ ๒ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้าร่วมโครงการ เกี่ยวกับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๔.๓๐	๐.๙๐	พอใจมากที่สุด
๒. กริยามารยาทและการพูดจาสุภาพเรียบร้อย	๔.๔๐	๐.๗๔	พอใจมาก
๓. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย	๔.๒๐	๐.๘๒	พอใจมาก
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๐	๐.๙๐	พอใจมาก
รวม	๔.๓๐	๐.๗๔	พอใจมาก

ตารางชุดที่ ๓ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้าร่วมโครงการ เกี่ยวกับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	๔.๒๐	๐.๘๒	พอใจมากที่สุด
๒. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสำรวจต่างๆ	๔.๓๐	๐.๙๐	พอใจมาก
๓. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความเพียงพอและเหมาะสม	๔.๔๐	๐.๗๔	พอใจมาก
๔. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๐	๐.๘๒	พอใจมาก
รวม	๔.๒๘	๐.๗๑	พอใจมาก

ตารางชุดที่ ๔ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้าร่วมโครงการ เกี่ยวกับความพึงพอใจ
ด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๔.๒๐	๐.๘๒	พอใจมากที่สุด
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๔.๔๐	๐.๗๔	พอใจมาก
๓. ภาพรวมที่ท่านพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	๔.๓๐	๐.๙๐	พอใจมาก
รวม	๔.๓๐	๐.๗๑	พอใจมาก