



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยสำราญ อำเภอกระสัง
จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยสำราญ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕**

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของการบริการของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยสำราญ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้ บริการใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ และด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการประกอบการพิจารณาในการพัฒนาและปรับปรุงการ บริการให้ตรงตามความต้องการของประชาชนมากที่สุด

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 การให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๖ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยสำราญ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. ผู้ประเมินจำนวน ๑๐๐ คน

๒. การวิเคราะห์ข้อมูล ความหมายค่าเฉลี่ย (Mean)

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

๓.๑ ร้อยละ

๓.๒ ค่าเฉลี่ย

๓.๓ ส่วนดเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๔. ลักษณะที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$ แทนค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D แทนค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ที่	ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	$\bar{X}$	s.d	ระดับความพึงพอใจ
๑.	ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	๔.๕๑	๐.๔๖	พอใจมากที่สุด
๒.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพอใจมาก	๔.๓๐	๐.๗๔	พอใจมาก
๓.	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	๔.๒๘	๐.๗๑	พอใจมาก
๔.	ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๓๐	๐.๗๑	พอใจมาก
	รวม	๔.๓๕	๐.๖๕	พอใจมาก

๖. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการ

ตารางชุดที่ ๑ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้าร่วมโครงการ เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	$\bar{X}$	s.d	ระดับความพึงพอใจ
๑.การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๔๔	พอใจมากที่สุด
๒.ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามประกาศหรือแจ้งไว้	๔.๖๐	๐.๖๗	พอใจมาก
๓.ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๓๐	๐.๙๐	พอใจมาก
๔.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๔๐	๐.๗๔	พอใจมาก
รวม	๔.๕๑	๐.๕๖	พอใจมาก

ตารางชุดที่ ๒ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้าร่วมโครงการ เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกระบวนการ

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
๔.โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๐	๐.๙๐	พอใจมาก
รวม	๔.๓๐	๐.๗๔	พอใจมาก

ตารางชุดที่ ๓ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้าร่วมโครงการ เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	$\bar{X}$	s.d	ระดับความพึงพอใจ
๑.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	๔.๒๐	๐.๘๒	พอใจมากที่สุด
๒.การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กลองรับความคิดเห็น แบบสำรวจต่าง ๆ	๔.๓๐	๐.๙๐	พอใจมาก
๓.สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความเพียงพอและความเหมาะสม	๔.๔๐	๐.๗๔	พอใจมาก
๔.โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๐	๐.๒๐	พอใจมาก
รวม	๔.๒๘	๐.๗๑	พอใจมาก

ตารางชุดที่ ๔ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้าร่วมโครงการ เกี่ยวกับความพึงพอใจด้าน
คุณภาพการให้บริการ

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	๔.๒๘	๐.๗๑	พอใจมาก