



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สำรวจและรวบรวมโดยองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม
อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

๑. กลุ่มประชาชนและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามโดยเก็บข้อมูลเพื่อสรุปผลจำนวน ๕๖ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ เดือนกันยายน ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามกำหนดไว้ ดังนี้

๔-๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง พึงพอใจมาก
๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง พึงพอใจน้อย
๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ชาย	๒๗	๔๘.๒๑
๒. หญิง	๒๙	๕๑.๗๙
รวม	๕๖	๑๐๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๗๙ และเป็นเพศชาย จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒๑

ตาราง ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๕.๓๖
๒. ๒๑ – ๔๐ ปี	๒๔	๔๒.๘๖
๓. ๔๑-๖๐ ปี	๒๓	๔๑.๐๗
๔. ๖๐ ปีขึ้นไป	๖	๑๐.๗๑
รวม	๕๖	๑๐๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ รองลงมา อยู่ในช่วง ๔๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๗ และน้อยที่สุดคิดช่วงอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๖

ตาราง ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ประถมศึกษา	๘	๑๔.๒๘
๒. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓๐	๕๓.๕๗
๓. ปริญญาตรี	๑๒	๒๑.๔๓
๔. ปริญญาโท/เอก	๖	๑๐.๗๑
รวม	๕๖	๑๐๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕๗ รองลงมา อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓ รองลงมาอยู่ในระดับประถมศึกษา ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘ และน้อยที่สุดอยู่ในระดับ ปริญญาโท/เอก จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๙

ตอนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตาม

รายชื่อ N = ๕๖

ข้อ	หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนน					X̄	ระดับ ความคิดเห็น
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)		
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	(๒๙) ๕๑.๗๙	(๒๒) ๓๙.๒๙	(๕) ๘.๙๓	(๐) ๐.๐๐	(๐) ๐.๐๐	๔.๔๓	พึงพอใจมาก	
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	(๒๓) ๔๑.๐๗	(๒๗) ๔๘.๒๑	(๖) ๑๐.๗๑	(๐) ๐.๐๐	(๐) ๐.๐๐	๔.๓๐	พึงพอใจมาก	
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	(๒๐) ๓๕.๗๑	(๓๓) ๕๘.๙๓	(๓) ๕.๓๖	(๐) ๐.๐๐	(๐) ๐.๐๐	๔.๓๐	พึงพอใจมาก	
- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	(๒๕) ๔๔.๖๔	(๒๗) ๔๘.๒๑	(๔) ๗.๑๔	(๐) ๐.๐๐	(๐) ๐.๐๐	๔.๓๘	พึงพอใจมาก	
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
- ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	(๒๐) ๓๕.๓๑	(๓๑) ๕๕.๓๖	(๕) ๘.๙๓	(๐) ๐.๐๐	(๐) ๐.๐๐	๔.๒๗	พึงพอใจมาก	
- ขั้นตอนการบริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อน มีความชัดเจน	(๒๔) ๔๒.๘๖	(๒๘) ๕๐.๐๐	(๓) ๕.๓๖	(๐) ๐.๐๐	(๐) ๐.๐๐	๔.๓๐	พึงพอใจมาก	
- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	(๓๐) ๕๓.๕๙	(๒๒) ๓๙.๒๙	(๓) ๕.๓๖	(๐) ๐.๐๐	(๐) ๐.๐๐	๔.๔๑	พึงพอใจมาก	
- มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	(๒๓) ๔๑.๐๗	(๓๐) ๕๓.๕๗	(๒) ๓.๕๗	(๐) ๐.๐๐	(๐) ๐.๐๐	๔.๓๐	พึงพอใจมาก	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
- การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	(๒๓) ๔๑.๐๗	(๒๘) ๕๐.๐๐	(๕) ๘.๙๓	(๐) ๐.๐๐	(๐) ๐.๐๐	๔.๔๓	พึงพอใจมาก	
- มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	(๒๑) ๓๗.๕๐	(๓๒) ๕๗.๑๔	(๓) ๕.๓๖	(๐) ๐.๐๐	(๐) ๐.๐๐	๔.๓๐	พึงพอใจมาก	
- มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	(๒๖) ๔๖.๔๓	(๒๗) ๔๘.๒๑	(๓) ๕.๓๖	(๐) ๐.๐๐	(๐) ๐.๐๐	๔.๓๐	พึงพอใจมาก	
- อาคาร สถานที่ มีความสะอาดปลอดภัย	(๓๐) ๕๓.๕๗	(๒๓) ๔๑.๐๗	(๓) ๕.๓๗	(๐) ๐.๐๐	(๐) ๐.๐๐	๔.๓๘	พึงพอใจมาก	

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการมีรายละเอียดดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๕ คน มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๒๙ คน มีความพึงพอใจระดับมากจำนวน ๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวนห้าคนเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๕ คนมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๒๓ คน มีความพึงพอใจในระดับมากจำนวน ๒๗ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวน ๖ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ ระดับความพึงพอใจ มาก

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๖ คน มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๐ คนมีความพึงพอใจในระดับมากจำนวน ๓๓ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวน ๓ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม พบว่าผู้ตรวจสอบแบบสอบถามจำนวน ๕๖ คน มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๕ คน มีความพึงพอใจในระดับมากจำนวน ๒๗ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๔ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

๒. ด้านกระบวนการให้บริการ

- ช่องทางให้บริการที่หลากหลาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๖ คน มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๐ คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๓๑ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๕ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ เฉลี่ย ๔.๒๗ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

- ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ได้ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๖ คน มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๔ คน มีความพึงพอใจในระดับมากจำนวน ๒๘ คน มีความพึงพอใจระดับปานกลางจำนวน ๓ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๕ คน มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๐ คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ เฉลี่ย ๔.๔๑ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

- มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๖ คน มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๓ คน มีความพึงพอใจในระดับมากจำนวน ๓๐ คน มีความพึงพอใจในระดับกลาง จำนวน ๒ คน มีเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๖ คน มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๓ คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๒๘ คน มีความพึงพอใจในระดับกลาง จำนวน ๕ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๒ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

- มีเครื่องมือ /อุปกรณ์/ ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๖ คน มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๑ คน มีความพึงพอใจในระดับมากจำนวน ๓๒ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๒ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

- อาคาร สถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๖ คน มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๐ คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๒๓ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ทางสื่อโซเชียลมากขึ้น
- องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มสถานที่พัก/นั่งรอเมื่อไปติดต่องาน
- ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมรอบๆ ให้ดูสวยงามอยู่เสมอ
- อยากให้เพิ่มไฟส่องสว่างตามชุมชนและเปลี่ยว