



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย
อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๗๗๔๙-๑๒๔๙
www.sriwichai.go.th

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัยต่อไป

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๑๒๐ คน และองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัยได้สรุปผลจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เป็น ๓ ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก
- ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย
- ส่วนที่ ๓ สรุปข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของประชาชน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก จำนวน ๑๒๐ คน และสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๗	๔๗.๕๐
หญิง	๖๓	๕๒.๕๐
รวม	๑๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ เพศชาย จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๓.๓๓
๒๐ - ๔๐ ปี	๔๓	๓๕.๘๓
๔๑ - ๖๐ ปี	๖๒	๕๑.๖๗
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๑	๙.๑๗
รวม	๑๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๗ รองลงมามีอายุระหว่าง ๒๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๘๓ อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๗ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

/ตารางที่ ๓...

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๓๗	๓๐.๘๓
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๓๕	๒๙.๑๗
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๑๙	๑๕.๘๓
ปริญญาตรี	๒๖	๒๑.๖๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๒.๕๐
รวม	๑๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๓ รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๗ ระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๓ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒.๕๐

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๕๒	๔๓.๓๓
รับจ้าง	๔๔	๓๖.๖๗
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๖	๑๓.๓๓
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๘	๖.๖๗
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกร จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ รองลงมาอาชีพรับจ้าง จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย

ส่วนที่ ๒ เป็นการสรุปผลความพึงพอใจของผู้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย โดยจำแนกตามหัวข้อประเมินทั้งหมด ๓ ด้าน ๑๕ ข้อ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๒๐ คน และสามารถสรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๕ สรุปจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อประเมิน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คะแนน	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน	๑๒๐	๕๔๒	๙๐.๓๓	๔.๕๒	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๒๐	๕๓๘	๘๙.๖๗	๔.๔๘	มาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๒๐	๕๑๒	๘๕.๓๓	๔.๒๗	มาก
๔. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง	๑๒๐	๕๕๖	๙๒.๖๗	๔.๖๓	มากที่สุด
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๑๒๐	๕๓๙	๘๙.๘๓	๔.๔๙	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม		๕๓๗	๘๙.๕๗	๔.๔๘	มาก

/จากตารางที่ ๕...

จากตารางที่ ๕ พบว่า คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัยด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๗ คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๘ คะแนน อยู่ในเกณฑ์ของระดับ ความพึงพอใจ ระดับมาก

ตารางที่ ๖ สรุปจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อประเมิน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	๑๒๐	๕๓๙	๘๙.๘๓	๔.๔๙	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๑๒๐	๕๔๔	๙๐.๖๗	๔.๕๓	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๒๐	๕๔๗	๙๑.๑๗	๔.๕๖	มากที่สุด
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๑๒๐	๕๓๗	๘๙.๕๐	๔.๔๘	มาก
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒๐	๕๕๖	๙๒.๖๗	๔.๖๓	มากที่สุด
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๑๒๐	๕๕๗	๙๒.๘๓	๔.๖๔	น้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม		๕๔๗	๙๑.๑๑	๔.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ พบว่า คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัยด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๑ คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๖ คะแนน อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๗ สรุปจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อประเมิน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความพึงพอใจ
๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๑๒๐	๓๗๓	๖๒.๑๗	๓.๑๑	ปานกลาง
๒. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๑๒๐	๔๒๓	๗๐.๕๐	๓.๕๓	ปานกลาง
๓. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความ สะดวกมากขึ้น	๑๒๐	๔๔๑	๗๓.๕๐	๓.๖๘	ปานกลาง
๔) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางจุดให้บริการ ฯลฯ	๑๒๐	๔๑๘	๖๙.๖๗	๓.๔๘	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยรวม		๔๑๔	๖๘.๙๖	๓.๔๕	ปานกลาง

จากตารางที่ ๗ พบว่า คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัยด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๙๖ คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๕ คะแนน อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ ระดับปานกลาง

ตารางที่ ๘ สรุปจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัยในภาพรวม

หัวข้อประเมิน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๑๒๐	๕๓๗	๘๙.๕๗	๔.๔๘	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๒๐	๕๔๗	๙๑.๑๑	๔.๕๖	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๒๐	๔๑๔	๖๘.๙๖	๓.๔๕	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยรวม		๔๙๙	๘๓.๒๑	๔.๑๖	มาก

สรุปผล

จากตารางที่ ๘ พบว่า คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัยในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๑ คะแนนเฉลี่ย ๔.๑๖ คะแนน อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ **ระดับมาก**

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ไม่มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในส่วนนี้

ภาคผนวก

๑. เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม มี ๕ ระดับ ดังนี้

- ๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- ๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- ๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ๔ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๒. สูตรคำนวณ

คะแนนเต็มแต่ละหัวข้อประเมิน = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม X ๕

คะแนนเต็มแต่ละด้าน = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม X ๕ X จำนวนหัวข้อประเมินแต่ละด้าน ÷ จำนวนหัวข้อประเมินแต่ละด้าน

คะแนนเต็มรวมทั้ง ๓ ด้าน = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม X ๕ X จำนวนหัวข้อประเมินทั้ง ๓ ด้าน ÷ จำนวนหัวข้อประเมินทั้ง ๓ ด้าน

คะแนนร้อยละ = คะแนนที่ได้ X ๑๐๐ ÷ คะแนนเต็ม

คะแนนเฉลี่ย = คะแนนที่ได้ X ๕ ÷ คะแนนเต็ม

ระดับความพึงพอใจ = นำคะแนนร้อยละ/คะแนนเฉลี่ย เปรียบเทียบกับเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ

๓. เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มี ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คะแนนที่ได้ต่ำกว่าร้อยละ ๔๐ / คะแนนเฉลี่ยที่ได้ ๑ คะแนน แต่ไม่ถึง ๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	คะแนนที่ได้ตั้งแต่ร้อยละ ๔๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๖๐ / คะแนนเฉลี่ยที่ได้ ๒ คะแนน แต่ไม่ถึง ๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คะแนนที่ได้ตั้งแต่ร้อยละ ๖๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๘๐ / คะแนนเฉลี่ยที่ได้ ๓ คะแนน แต่ไม่ถึง ๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	คะแนนที่ได้ตั้งแต่ร้อยละ ๘๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๙๐ / คะแนนเฉลี่ยที่ได้ ๔ คะแนน แต่ไม่ถึง ๔.๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนนที่ได้ร้อยละ ๙๐ ถึงร้อยละ ๑๐๐ / คะแนนเฉลี่ยที่ได้ ๔.๕ คะแนน ถึง ๕ คะแนน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

คำชี้แจง : กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงและระดับความพึงพอใจของท่าน
ผลการตอบจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัยต่อไป

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
- ๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๐ - ๔๐ ปี ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ๔) มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๓. การศึกษา
 - ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษา/เทียบเท่า ๓) อนุปริญญา/เทียบเท่า
 - ๔) ปริญญาตรี ๕) สูงกว่าปริญญาตรี
- ๔. อาชีพหลัก
 - ๑) เกษตรกร ๒) รับจ้าง ๓) ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 - ๔) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	๑ คะแนน	๒ คะแนน	๓ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔) การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง					
๕) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑) กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					
๒) ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
๓) ความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๕) ให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒) ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
๓) เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น					
๔) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางจุดให้บริการ ฯลฯ					

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....