



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

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

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัยต่อไป

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ 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	๕๕	๔๕.๘๓
หญิง	๖๕	๕๔.๑๗
รวม	๑๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๗ เพศชาย จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๓

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๔.๑๗
๒๐ - ๔๐ ปี	๔๕	๓๗.๕๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๖	๔๖.๖๗
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔	๑๑.๑๗
รวม	๑๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ รองลงมามีอายุระหว่าง ๒๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๗ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๗

/ตารางที่ ๓...

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๓๔	๒๘.๓๓
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๓๙	๓๒.๕๐
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๑๘	๑๕.๐๐
ปริญญาตรี	๒๗	๒๒.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๖๗
รวม	๑๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ รองลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๓ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ ระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑.๖๗

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๕๖	๔๖.๖๗
รับจ้าง	๔๑	๓๔.๑๗
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๙	๑๕.๘๓
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔	๓.๓๓
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกร จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ รองลงมาอาชีพรับจ้าง จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๑๗ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๓ และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

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. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๑๒๐	๕๔๕	๙๐.๘๓	๔.๕๔	มากที่สุด
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๑๒๐	๕๕๖	๙๒.๖๗	๔.๖๓	มากที่สุด
๓. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	๑๒๐	๕๑๔	๘๕.๖๗	๔.๒๘	มาก
๔. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง	๑๒๐	๕๕๗	๙๒.๘๓	๔.๖๔	มากที่สุด
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๑๒๐	๕๔๒	๙๐.๓๓	๔.๕๒	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม		๕๔๓	๙๐.๔๗	๔.๕๒	มากที่สุด

/จากตารางที่ ๕...

จากตารางที่ ๕ พบว่า คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัยด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๗ คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๒ คะแนน อยู่ในเกณฑ์ของระดับ ความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๖ สรุปจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อประเมิน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	๑๒๐	๕๔๕	๙๐.๘๓	๔.๕๔	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๒๐	๕๔๖	๙๑.๐๐	๔.๕๕	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและอธิบายหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๒๐	๕๔๒	๙๐.๓๓	๔.๕๒	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒๐	๕๓๙	๘๙.๘๓	๔.๔๙	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	๑๒๐	๕๖๑	๙๓.๕๐	๔.๖๘	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม		๕๔๗	๙๑.๑๐	๔.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ พบว่า คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัยด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๐ คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๖ คะแนน อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๗ สรุปจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อประเมิน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๒๐	๓๗๔	๖๒.๓๓	๓.๑๒	ปานกลาง
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	๑๒๐	๔๕๕	๗๕.๘๕	๓.๗๙	ปานกลาง
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสมและเพียงพอ	๑๒๐	๕๑๖	๘๖.๐๐	๔.๓๐	มาก
๔. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์/เว็บไซต์/เฟซบุ๊ก/ไลน์ ฯลฯ	๑๒๐	๔๕๗	๗๖.๑๗	๓.๘๑	ปานกลาง
๕. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางจุดให้บริการ ฯลฯ	๑๒๐	๔๖๙	๗๘.๑๗	๓.๙๑	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยรวม		๔๕๔	๗๕.๗๐	๓.๗๙	ปานกลาง

จากตารางที่ ๗ พบว่า คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัยด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๐ คะแนนเฉลี่ย ๓.๗๙ คะแนน อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ ระดับปานกลาง

ตารางที่ ๘ สรุปจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัยในภาพรวม

หัวข้อประเมิน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คะแนน	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๑๒๐	๕๔๓	๙๐.๕๗	๔.๕๒	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๒๐	๕๔๗	๙๑.๑๐	๔.๕๖	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๒๐	๔๕๔	๗๕.๗๐	๓.๗๙	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยรวม		๕๑๕	๘๕.๗๖	๔.๒๙	มาก

สรุปผล

จากตารางที่ ๘ พบว่า คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัยในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๖ คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๙ 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

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

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) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
๒) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๓) การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว					
๔) การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง					
๕) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร					
๒) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและอธิบายหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๕) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมและสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒) อาคารสถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
๓) อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสมและเพียงพอ					
๔) มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์/เว็บไซต์/เฟซบุ๊ก/ไลน์ ฯลฯ					
๕) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางจุดให้บริการ ฯลฯ					

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....