

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ตามแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ  
องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ได้จัดแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ  
องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชน  
ที่เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ด้านต่างๆ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕  
โดยประชาชนที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ มีจำนวน ๑๐๖ ราย เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ  
เก็บรวบรวม คือ แบบสอบถาม และ แบบสอบถามออนไลน์ ผ่าน QR code



เพื่อให้ประชาชนที่มีโทรศัพท์มือถือสามารถสแกนตอบแบบสอบถามได้ง่ายขึ้น ณ จุดบริการ  
โดยใช้ Google Forms ตั้งแต่ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลผ่านทาง Google Sheet สามารถ  
เรียกดูผลเป็นแผนภูมิและตารางข้อมูล และนำมาใช้ในการสรุปผลข้อมูล โดยเรียงจากความพึงพอใจมากที่สุด  
ไปหาความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปและรายงานข้อมูลจาก ๓ อันดับแรก ได้ดังต่อไปนี้

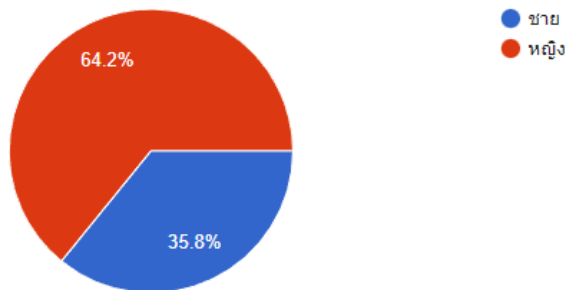
**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑.๑ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๖ คน แบ่งเป็น

- เพศชาย จำนวน ๓๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๕.๘
- เพศหญิง จำนวน ๖๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖๔.๒

**1.เพศ**

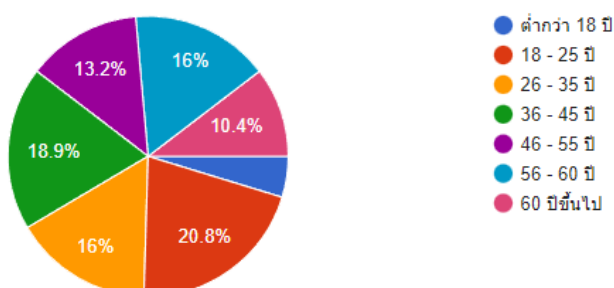
คำตอบ 106 ข้อ



๑.๒ ผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงอายุ ๑๘-๒๕ ปี มากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘ รองลงคือ ช่วงอายุ ๓๖-๔๕ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙ และช่วงอายุ ๒๖-๓๕ ปี และ ๕๖-๖๐ ปี จำนวน ช่วงละ ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ ตามลำดับ

## 2.อายุ

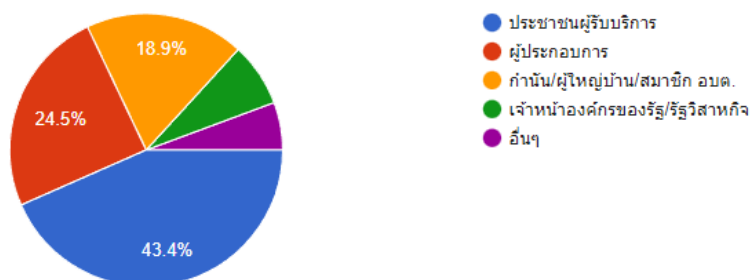
คำตอบ 106 ข้อ



๑.๓ ประชาชนผู้มารับบริการมากที่สุด จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔ รองลงคือผู้ประกอบการ จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕ และกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ส.อบต. จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙ ตามลำดับ

## 3.สถานภาพของผู้มารับบริการ

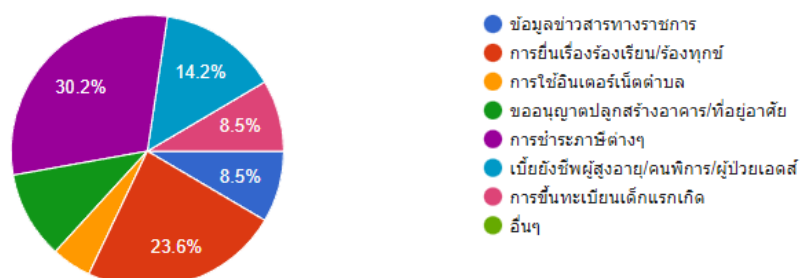
คำตอบ 106 ข้อ



๑.๔ ขอรับบริการเรื่องการชำระภาษีต่างๆ มากที่สุด จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒ รองลงคือ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖ และเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒ ตามลำดับ

## 4.เรื่องที่ขอรับบริการ

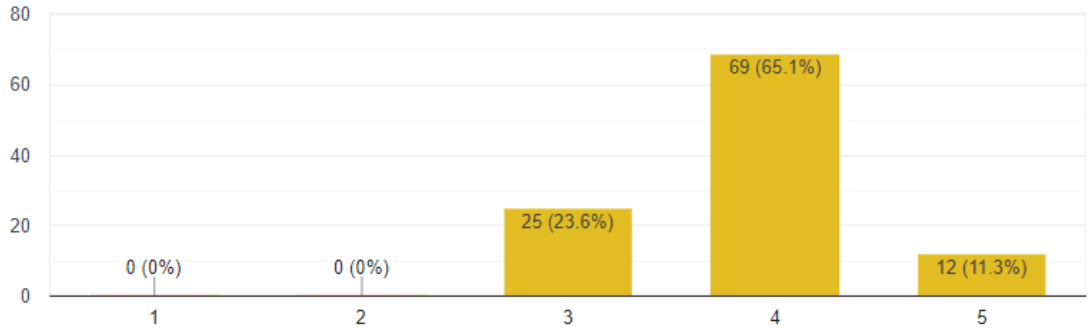
คำตอบ 106 ข้อ



**ส่วนที่ ๒ ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงามากน้อยเพียงใด**

**๒.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย**

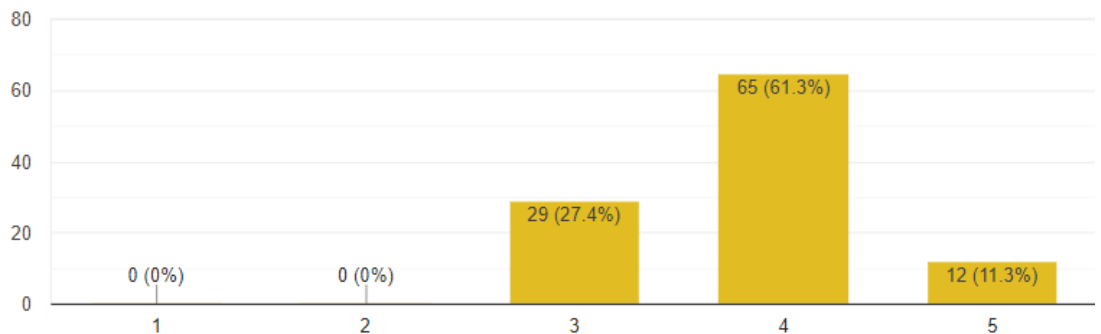
ค่าตอบ 106 ข้อ



จากภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย อันดับที่ ๑ พึงพอใจมาก จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๑ รองลงมา คือ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖ และอันดับสุดท้าย คือ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓ ตามลำดับ

**๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่**

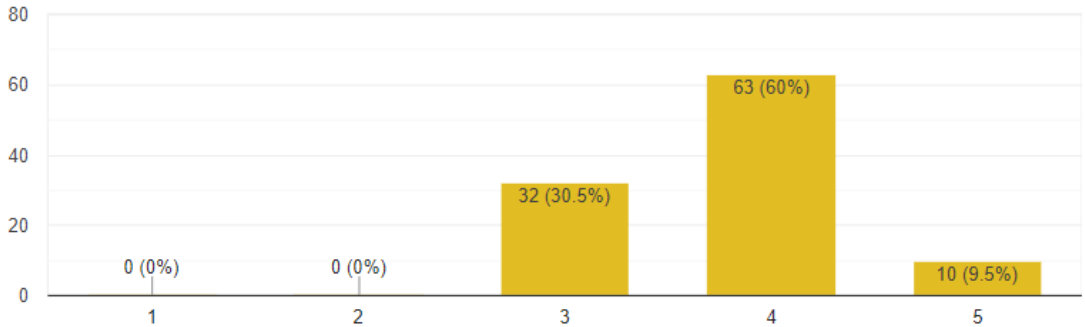
ค่าตอบ 106 ข้อ



จากภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ อันดับที่ ๑ พึงพอใจมาก จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓ รองลงมา คือ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๔ และอันดับสุดท้าย คือ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓ ตามลำดับ

### ๒.๓ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

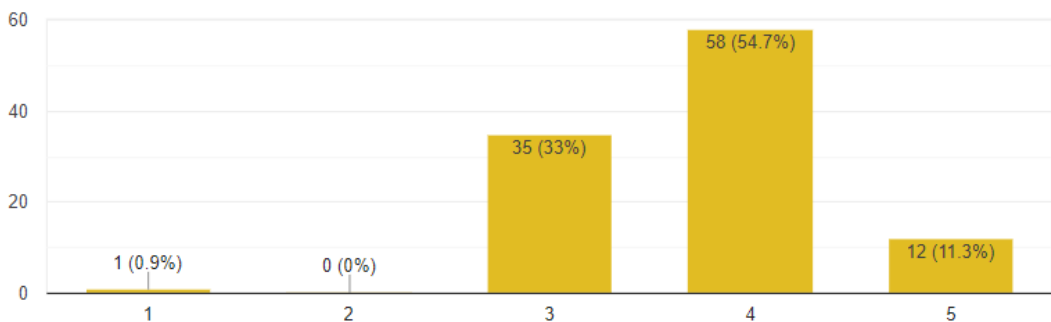
คำตอบ 105 ข้อ



จากภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม อันดับที่ ๑ พึงพอใจมาก จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมา คือ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕ และอันดับสุดท้าย คือ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕ ตามลำดับ

### ๒.๔ ขั้นตอนการบริการมีระบบ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน

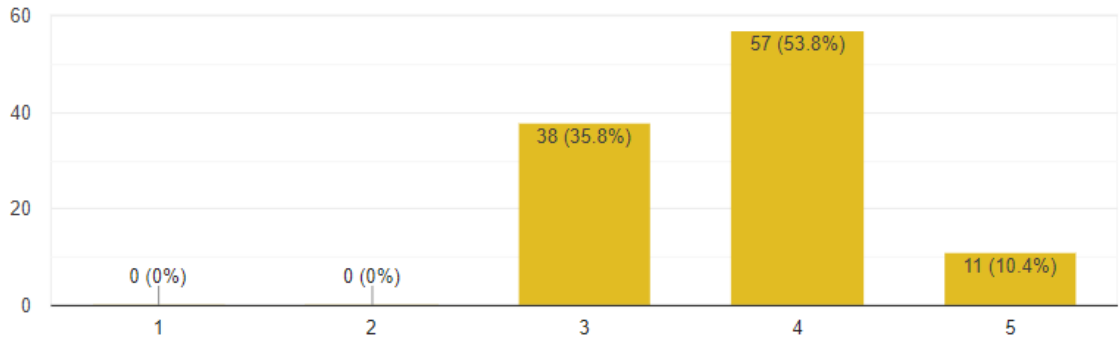
คำตอบ 106 ข้อ



จากภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการบริการมีระบบ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน อันดับที่ ๑ พึงพอใจมาก จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗ รองลงมา คือ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓ และอันดับสุดท้าย คือ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓ ตามลำดับ

### ๒.๕ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

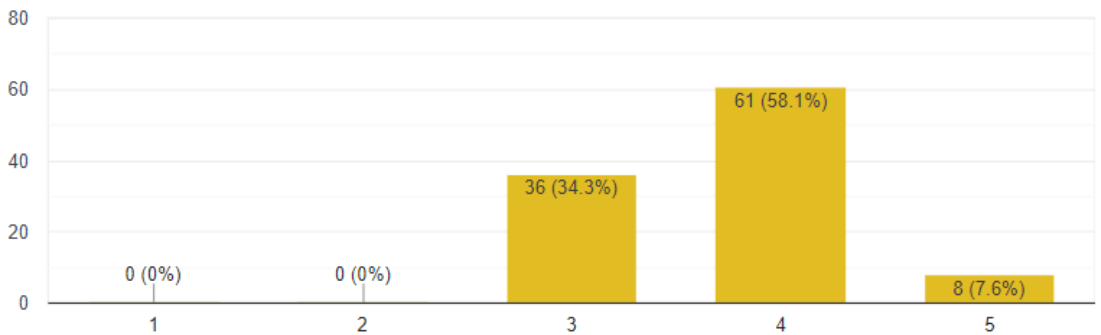
คำตอบ 106 ข้อ



จากภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อันดับที่ ๑ พึงพอใจมาก จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘ รองลงมา คือ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๘ และอันดับสุดท้าย คือ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔ ตามลำดับ

### ๒.๖ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ

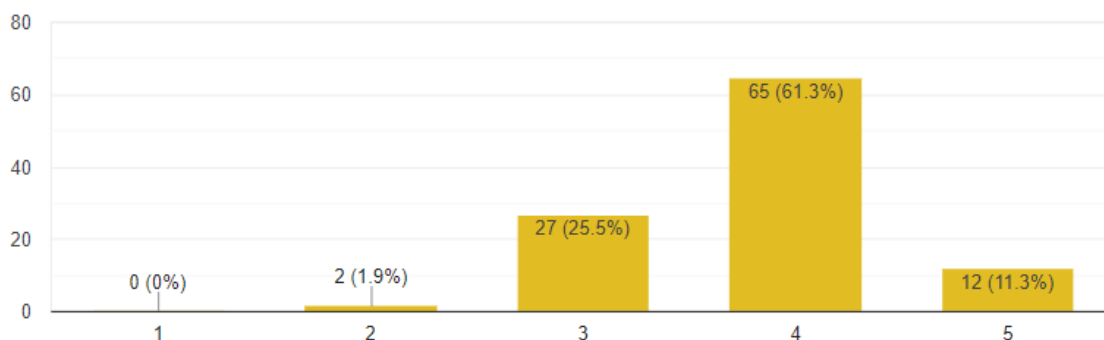
คำตอบ 105 ข้อ



จากภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ อันดับที่ ๑ พึงพอใจมาก จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๑ รองลงมา คือ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓ และอันดับสุดท้าย คือ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖ ตามลำดับ

## ๒.๗ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบสารสนเทศเพียงพอและพร้อมให้บริการ

ค่าตอบ 106 ข้อ



จากภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบสารสนเทศเพียงพอและพร้อมให้บริการ อันดับที่ ๑ พึงพอใจมาก จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓ รองลงมา คือ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕ และอันดับสุดท้าย คือ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓ ตามลำดับ

### ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา

- ผู้เข้ารับบริการเสนอความเห็น ว่า ควรจัดหาที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เป็นระเบียบ

### ตารางสรุปคะแนน และสูตรการคำนวณต่อไปนี้

| ข้อ | การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา                           | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|-----|--|-----------|-----|---------|------|------------|
| ๑   | เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย           | ๑๒        | ๖๙  | ๒๕      | -    | -          |
| ๒   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่                 | ๑๒        | ๖๕  | ๒๙      | -    | -          |
| ๓   | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม          | ๑๐        | ๖๓  | ๓๒      | -    | -          |
| ๔   | ขั้นตอนการบริการมีระบบ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน | ๑๒        | ๕๘  | ๓๕      | -    | -          |
| ๕   | มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย                                       | ๑๑        | ๕๗  | ๓๘      | -    | -          |
| ๖   | การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ                             | ๘         | ๖๑  | ๓๖      | -    | -          |
| ๗   | มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบสารสนเทศเพียงพอและพร้อมให้บริการ              | ๑๒        | ๖๕  | ๒๗      | ๒    | -          |
| รวม |  | ๗๗        | ๔๓๘ | ๒๒๒     | ๒    | -          |

จำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ๑๐๖ คน ตอบแบบสอบถามจำนวน ๗ ข้อ = ๗๔๒

### การคิดคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

|   |   |     |
|---|---|-----|
| จำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด     | = | ๗๔๒ |
| จำนวนรายการข้อมูลระดับความพึงพอใจมากที่สุด  | = | ๓๕  |
| จำนวนรายการข้อมูลระดับความพึงพอใจมาก        | = | ๓๔  |
| จำนวนรายการข้อมูลระดับความพึงพอใจปานกลาง    | = | ๓๓  |
| จำนวนรายการข้อมูลระดับความพึงพอใจน้อย       | = | ๓๒  |
| จำนวนรายการข้อมูลระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | = | ๓๑  |

### วิธีคิดคะแนน

$$\begin{aligned} \text{คะแนนเฉลี่ย} &= \frac{๕ (๓๕) + ๔ (๓๔) + ๓ (๓๓) + ๒ (๓๒) + ๑ (๓๑)}{\text{จำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \\ &= \frac{๕ (๓๕) + ๔ (๔๓๘) + ๓ (๒๒๒) + ๒ (๒) + ๑ (๐)}{๗๔๒} \\ &= \frac{๒,๘๐๘}{๗๔๒} = ๓.๗๘๔ \\ \text{ร้อยละคะแนนเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนเฉลี่ย} \times ๑๐๐}{\text{คะแนนเต็ม}} \\ &= \frac{๓.๗๘๔ \times ๑๐๐}{๕} = ๗๕.๖๘ \end{aligned}$$

สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๘