



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว

เรื่อง ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว มีผู้เข้ารับบริการตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ จากการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจำนวน ๑๐๐ คน

องค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาวเรียบร้อยแล้ว จึงรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕  
ณ องค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว ในด้าน เวลาปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน ได้รับแบบประเมินกลับคืน มาจำนวน ๑๐๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ...๑๐๐... ผลการประเมินความพึงพอใจในการฝึกอบรม เป็นดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑. เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ชาย	๔๒	๔๒.๐๐
๒. หญิง	๕๘	๕๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๑.๒ อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒. ๒๑ - ๓๐ ปี	๐	๐
๓. ๓๑ - ๔๐ ปี	๓๕	๓๕.๐๐
๔. ๔๑ - ๕๐ ปี	๔๓	๔๓.๐๐
๕. ๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๑.๓ อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เกษตร	๒๖	๒๖.๐๐
๒. รับจ้าง	๔๘	๔๘.๐๐
๓. ธุรกิจส่วนตัว	๙	๙.๐๐
๔. รับราชการ	๑	๑.๐๐
๕. ค้าขาย	๑๐	๑๐.๐๐
๖. อื่น ๆ (โปรดระบุ)	๖	๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ สรุปแบบประเมินความพึงพอใจความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

๒.๑ ด้านเวลา

ด้านเวลา	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑. การให้บริการเป็นไปตามที่ระยะเวลาที่กำหนด	๔๕	๓๒	๒๓	-	-	๑๐๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๗	๔๐	๓	-	-	๑๐๐

คิดเป็นร้อยละ

ด้านเวลา	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑. การให้บริการเป็นไปตามที่ระยะเวลาที่กำหนด	๔๕	๓๒	๒๓	-	-	๑๐๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๗	๔๐	๓	-	-	๑๐๐

๒.๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕๒	๔๕	๓	-	-	๑๐๐
๒. การจัดลำดับขั้นตอนให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๗	๕๓	-	-	-	๑๐๐
๓. การให้บริการลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๓๘	๕๕	๗	-	-	๑๐๐

คิดเป็นร้อยละ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕๒	๔๕	๓	-	-	๑๐๐
๒.การจัดลำดับขั้นตอนให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๗	๕๓	-	-	-	๑๐๐
๓. การให้บริการลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๓๘	๕๕	๗	-	-	๑๐๐

### ๒.๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑.ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๕	๑๒	๓	-	-	๑๐๐
๒.ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๑	๒๑	๘	-	-	๑๐๐
๓.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๗๙	๑๘	๓	-	-	๑๐๐
๔.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน ,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๖	๙	๓	-	-	๑๐๐
๕.การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๕	๑๕	๐	๐	๐	๑๐๐

### คิดเป็นร้อยละ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑.ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๕	๑๒	๓	-	-	๑๐๐
๒.ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๑	๒๑	๘	-	-	๑๐๐
๓.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๗๙	๑๘	๓	-	-	๑๐๐
๔.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน ,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๖	๙	๓	-	-	๑๐๐
๕.การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๕	๑๕	๐	๐	๐	๑๐๐

**๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑.ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์	๖๒	๒๙	๙	-	-	๑๐๐
๒.จุด/ช่อง การให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘๑	๑๕	๔	-	-	๑๐๐
๓.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๘๗	๑๒	๑	-	-	๑๐๐
๔.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๒	๒๓	๕	-	-	๑๐๐
๕.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๘๗	๑๒	๑	-	-	๑๐๐

**คิดเป็นร้อยละ**

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑.ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์	๖๒	๒๙	๙	-	-	๑๐๐
๒.จุด/ช่อง การให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘๑	๑๕	๔	-	-	๑๐๐
๓.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๘๗	๑๒	๑	-	-	๑๐๐
๔.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๒	๒๓	๕	-	-	๑๐๐
๕.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๘๗	๑๒	๑	-	-	๑๐๐

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

๑.การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑.๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ชาย	๔๒	๔๒.๐๐
๒. หญิง	๕๘	๕๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดย เพศชาย จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘

ตารางที่ ๑.๒ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒. ๒๑ - ๓๐ ปี	๐	๐
๓. ๓๑ - ๔๐ ปี	๓๕	๓๕.๐๐
๔. ๔๑ - ๕๐ ปี	๔๓	๔๓.๐๐
๕. ๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๔๓ คนคิดเป็นร้อยละ ๔๓ รองลงมาช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ และน้อยที่สุด อยู่ในช่วงอายุ ๕๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒

ตารางที่ ๑.๓ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เกษตร	๒๖	๒๖.๐๐
๒. รับจ้าง	๔๘	๔๘.๐๐
๓. ธุรกิจส่วนตัว	๙	๙.๐๐
๔. รับราชการ	๑	๑.๐๐
๕. ค้าขาย	๑๐	๑๐.๐๐
๖. อื่น ๆ (โปรดระบุ)	๖	๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑.๓ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ รองลงมาประกอบอาชีพ เกษตร จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ และน้อยที่สุดประกอบอาชีพ รับราชการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑



๓. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย ดังนี้

๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับต้องปรับปรุง
๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับพอใช้
๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับดี
๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับดีมาก
๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับดีมากที่สุด

การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากร้อยละ ดังนี้

ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ร้อยละ ๕๐ - ๕๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย
ร้อยละ ๖๐ - ๖๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ร้อยละ ๗๐ - ๗๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก
ร้อยละ ๘๐ - ๘๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ร้อยละ ๙๐- ๑๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

๓.๑ ค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินการโครงการ

ด้านเวลา

ด้านเวลา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
๑.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๕	๓๒	๒๓	-	-	๔.๒๒	ดีมาก
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๗	๔๐	๓	-	-	๔.๕๔	ดีมาก
รวมค่าเฉลี่ย						๔.๓๘	ดีมาก

จากตารางพบว่า ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจ (ด้านเวลา) ดังนี้

- ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๓๘ อยู่ในระดับ ดีมาก
- ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากร้อยละ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก



### ๓.๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
๑.การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	๕๒	๔๕	๓	-	-	๔.๔๙	ดีมาก
๒.การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๗	๕๓	-	-	-	๔.๔๗	ดีมาก
๓.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๓๘	๕๕	๗	-	-	๔.๓๑	ดีมาก
รวมค่าเฉลี่ย						๔.๔๒	ดีมาก

จากตารางพบว่า ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจ (ด้านขั้นตอนการให้บริการ) ดังนี้

- ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๒ อยู่ในระดับ ดีมาก
- ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากร้อยละ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๗ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

### ๓.๓. ด้านบุคลากรการให้บริการ

ด้านบุคลากรการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
๑.ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๕	๑๒	๓	-	-	๔.๘๒	ดีมาก
๒.ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๑	๒๑	๘	-	-	๔.๖๓	ดีมาก
๓.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๗๙	๑๘	๓	-	-	๔.๗๖	ดีมาก
๔.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๖	๙	๓	-	-	๔.๖๕	ดีมาก
๕.การให้บริการทุกรายเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๕	๑๕	-	-	-	๔.๘๕	ดีมาก
รวมค่าเฉลี่ย						๔.๗๔	ดีมาก

จากตารางพบว่า ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจ (ด้านความรู้ความเข้าใจ) ดังนี้

- ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๔ อยู่ในระดับ ดีมาก
- ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากร้อยละ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓.๔ ด้านการอำนวยความสะดวก

ด้านการอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
๑.ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๒	๒๙	๙	-	-	๔.๕๓	ดีมาก
๒.จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘๑	๑๕	๔	-	-	๔.๗๗	ดีมาก
๓.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๘๗	๑๒	๑	-	-	๔.๘๖	ดีมาก
๔.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๒	๒๓	๕	-	-	๔.๖๗	ดีมาก
๕.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๘๗	๑๒	-	-	-	๔.๘๖	ดีมาก
รวมค่าเฉลี่ย						๔.๗๕	ดีมาก

จากตารางพบว่า ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจ (ด้านอำนวยความสะดวก) ดังนี้

- ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๕ อยู่ในระดับ ดีมาก
- ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากร้อยละ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

-ไม่มี-