



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลลี้ซำ
เรื่อง รายงานความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตามที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลี้ซำ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลี้ซำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยผู้มารับบริการในห้วงเวลา ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ จากการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการ จำนวน ๕๐ คน นั้น

บัดนี้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลี้ซำ ได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ)

(นายว่าเหต ระวังชา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลี้ซำ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลลิ้นช้าง อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลิ้นช้าง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลประเมินดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ร่วมตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน โดยมีรายละเอียด
และผลสรุปในแต่ละประเด็นคำถามต่างกันซึ่งได้สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

มากที่สุด = ๕

มาก = ๔

ปานกลาง = ๓

น้อย = ๒

น้อยที่สุด = ๑

เกณฑ์ประเมิน

มากที่สุด = ๔.๒๑ - ๕.๐๐

มาก = ๓.๔๑ - ๔.๒๐

ปานกลาง = ๒.๖๑ - ๓.๔๐

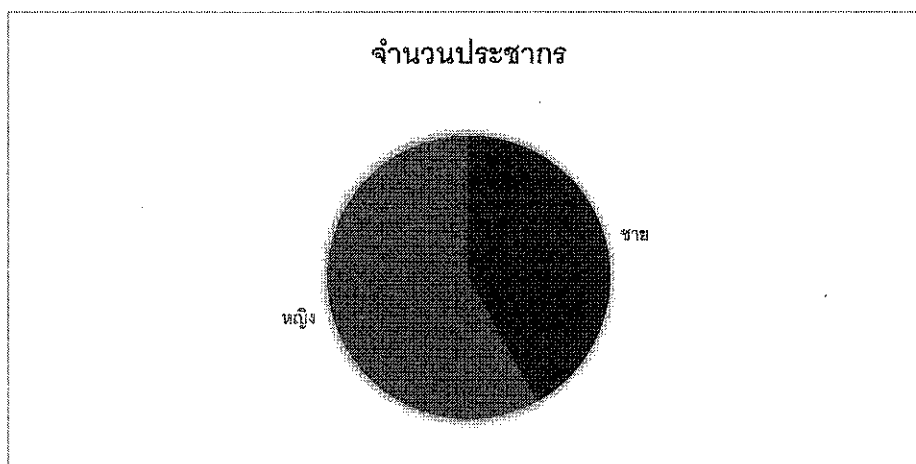
น้อย = ๑.๘๑ - ๒.๖๐

น้อยที่สุด = ๑.๐๐ - ๑.๘๐

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

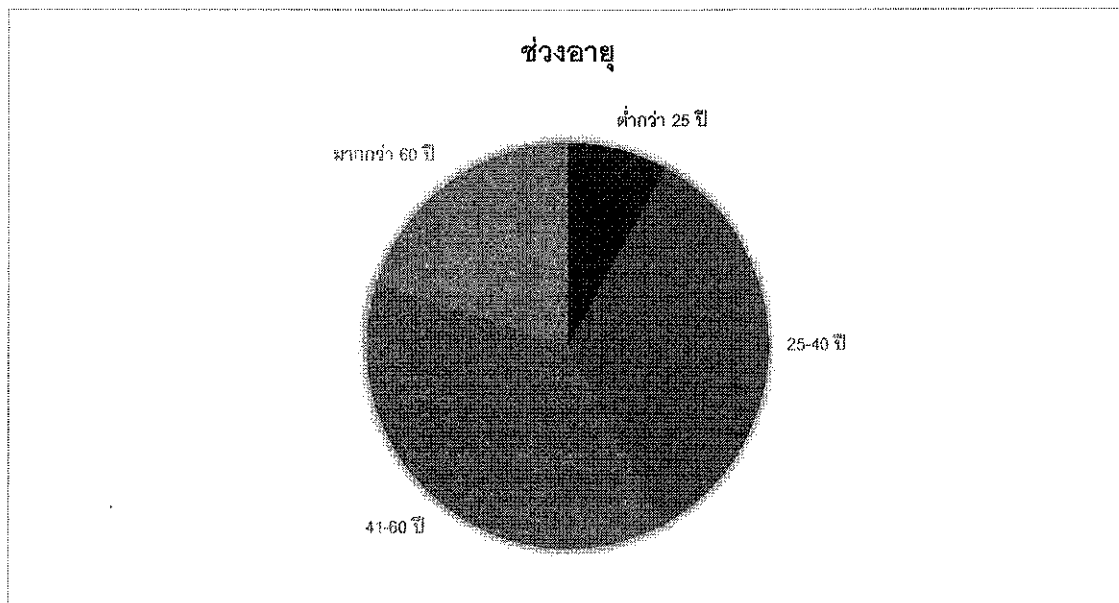
๑.๑ จำนวนและเปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๑	๔๒.๐๐
หญิง	๒๙	๕๘.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐



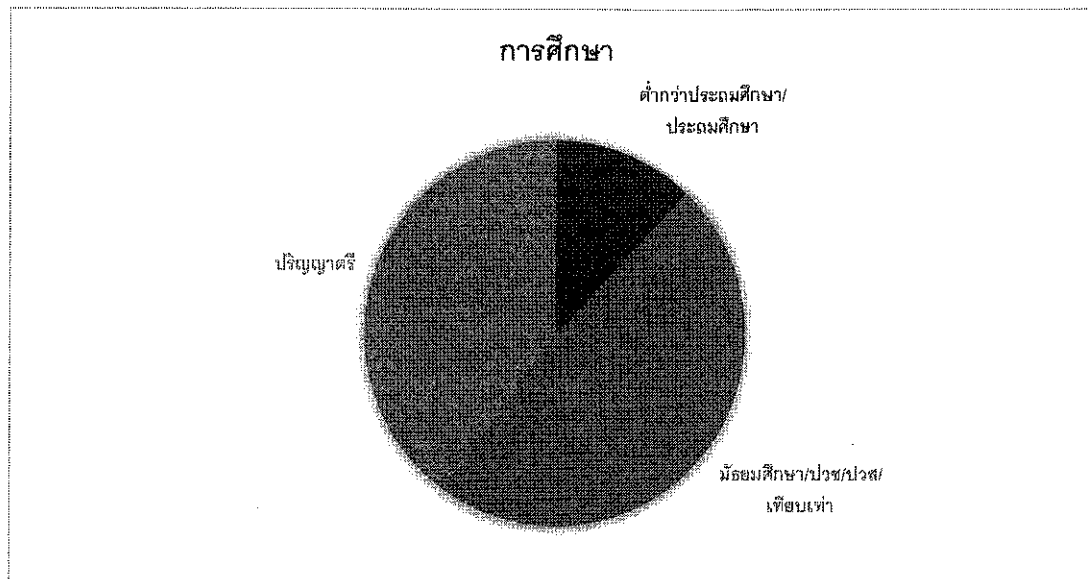
๑.๒ จำนวนและเปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๕	๘
๒๕-๔๐ ปี	๑๗	๓๔
๔๑-๖๐ ปี	๑๙	๓๘
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๒๐
รวม	๕๐	๑๐๐



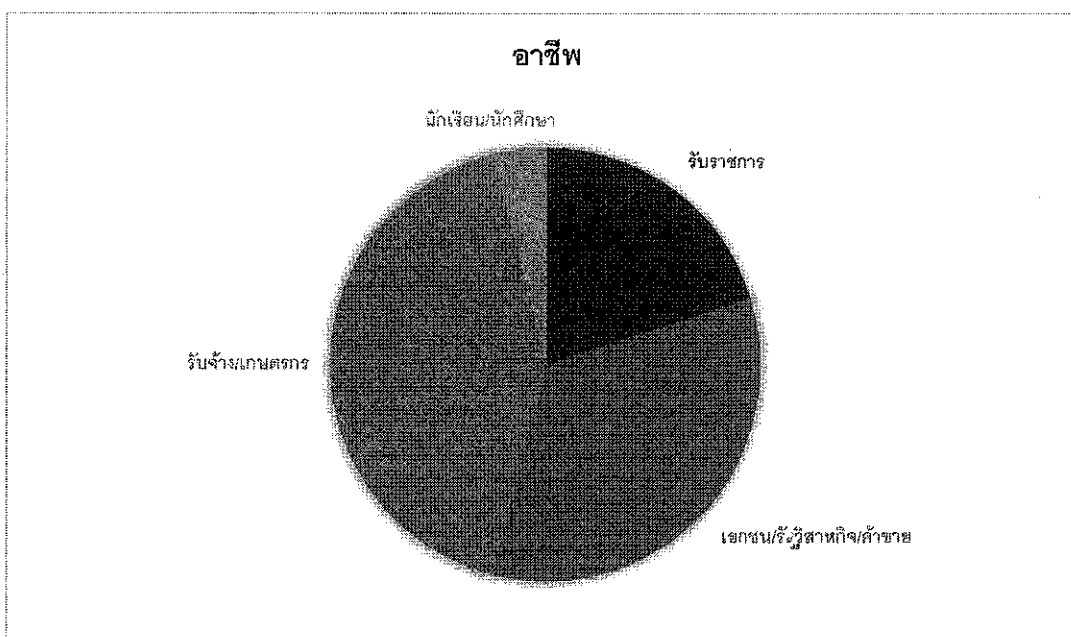
๑.๓ จำนวนและเปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๖	๑๒
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./เทียบเท่า	๒๔	๔๘
ปริญญาตรี	๒๐	๔๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐



๑.๔ จำนวนและเปอร์เซ็นต์ของใช้บริการจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	๑๐	๒๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ/ค้าขาย	๑๗	๓๔
รับจ้าง/เกษตรกร	๒๑	๔๒
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๔
อื่นๆระบุ.....		
รวม	๕๐	๑๐๐



๒.ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๙	๑๑	๒๐			
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘	๒๘	๔			
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๘	๒๘	๔			
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๙	๑๒	๑๙			
๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๘	๒๕	๗			
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๕	๒๙	๖			
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๑๑	๓๙				
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๒๒	๒๘				
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘	๔๒				
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๐	๓๐				
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘	๓๐	๑๒			

๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ		๓๘	๑๒			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓	๓๓	๑๕			
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๗	๓๓				
๓. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๙	๒๘	๓			
๔. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๓๕	๑๕				
๕. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๒	๒๔	๑๔			
๖. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕	๓๐	๑๕			
ความถี่สะสม วิธีคิด $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	๑๔.๘๓	๒๗.๙๔	๖.๕			
คะแนนที่ได้ วิธีคิด $\text{ความถี่สะสม} \times \text{ค่าคะแนน}$	๗๔.๑๕	๑๑๑.๗๖	๑๙.๕			
คะแนนรวม	๒๐๕.๔๑					
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	๔.๑๐					
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๑๐					มาก
ร้อยละ	๘๒					

** การหาค่าเฉลี่ยรวม $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยระดับ} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนข้อ}} = \text{ค่าเฉลี่ยรวม}$
 **การหาร้อยละ $\frac{\text{ค่าเฉลี่ย} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน(๕)}}$

ข้อเสนอแนะ - ไม่มี