

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตยประจำปีงบประมาณ 2565

(เดือนตุลาคม 2564 - เดือนกันยายน 2565)

แบบสอบถามที่แจก 50 ผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 30 คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ	ชาย จำนวน 13 คน	หญิง จำนวน 17 คน		
2.อายุ	1. ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน 4 คน	2. ตั้งแต่ 21 - 40 ปี	จำนวน 8 คน
	3. ตั้งแต่ 41 - 60 ปี	จำนวน 11 คน	4. ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	จำนวน 7 คน
3.การศึกษา	1.ประถมศึกษา	จำนวน 5 คน	2. มัธยมศึกษา	จำนวน 5 คน
	3.ปวช./ปวส.	จำนวน 10 คน	4.ปริญญาตรี	จำนวน 8 คน
	5.สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน 2 คน		
4.อาชีพ	1.เกษตรกร	จำนวน 6 คน	2.เจ้าของกิจการ	จำนวน 5 คน
	3.รับจ้าง	จำนวน 6 คน	4.ค้าขาย	จำนวน 8 คน
	5.นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน 5 คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับพึงพอใจ					คะแนน	ร้อยละ	เฉลี่ย	ระดับ ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	น้อยที่สุด	เต็ม 150			
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน									
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	11	18	1	0	0	130	86.67	4.33	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	16	12	1	0	0	136	90.67	4.53	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ	22	6	2	0	0	140	93.33	4.67	มากที่สุด
1.4 ได้รับความสะดวกในการบริการแต่ละขั้นตอน	19	10	1	0	0	138	92.00	4.60	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	16	14	0	0	0	136	90.67	4.53	มากที่สุด
2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ									
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	22	8	0	0	0	142	94.67	4.73	มากที่สุด
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง	19	11	0	0	0	139	92.67	4.63	มากที่สุด
2.3 ความเอาใจใส่เต็มใจบริการไม่เลือกปฏิบัติ	25	5	0	0	0	145	96.67	4.83	มากที่สุด
2.4 จนท.มีความรู้ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย	24	6	0	0	0	144	96.00	4.80	มากที่สุด
2.5 จนท.ให้บริการโดยไม่รับสินบน	23	7	0	0	0	143	95.33	4.77	มากที่สุด
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวก	14	15	1	0	0	133	88.67	4.43	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ แก้อัสนั่งคอย ห้องน้ำ	13	16	1	0	0	132	88.00	4.40	มากที่สุด
3.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	12	17	1	0	0	131	87.33	4.37	มากที่สุด
3.4 มีป้าย ปชส.บอกจุดบริการอย่างชัดเจน	15	13	2	0	0	133	88.67	4.43	มากที่สุด
3.5 มีแผ่นพับ โบชัวร์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	18	12	0	0	0	138	92.00	4.60	มากที่สุด
4.ความพึงพอใจโดยรวม									
4.1 ได้รับการบริการตรงตามต้องการ	23	7	0	0	0	143	95.33	4.77	มากที่สุด
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่า มีประโยชน์	20	10	0	0	0	140	93.33	4.67	มากที่สุด
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับบริการจากหน่วยงาน	22	8	0	0	0	142	94.67	4.73	มากที่สุด
สรุปคะแนนที่ได้ในภาพรวม	335	195	10	0.00	0.00	2,465	92.04	4.60	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถาม การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย ดังนี้

- 1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาค่าจำนวนและร้อยละ
- 2.วัดระดับความพึงพอใจในภาพรวม โดยการหาค่าเฉลี่ยและเทียบร้อยละ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามเพศ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย จำนวน 50 ชุด ตอบรับกลับมา จำนวน 30 ชุด โดยแบ่งตามเพศ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามเพศ

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศชาย	13	43.34
เพศหญิง	17	56.67
รวม	30	100

กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เป็นเพศหญิงจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 และเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.34

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามช่วงอายุ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย จำนวน 50 ชุด ตอบรับกลับมา จำนวน 30 ชุด โดยแบ่งตามช่วงอายุ ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	13.34
ตั้งแต่ 21-40 ปี	8	26.67
ตั้งแต่ 41-60 ปี	11	36.67
ตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป	7	23.34
รวม	30	100

กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย จะมีช่วงอายุ ตั้งแต่ 41-60 ปี มากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาคือ ช่วงอายุ ตั้งแต่ 21-40 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.34 และ สุกท้ายช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.34

1.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามระดับการศึกษา

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย จำนวน 50 ชุด ตอบรับกลับมา จำนวน 30 ชุด โดยแบ่งตามระดับการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	5	16.67
มัธยมศึกษา	5	16.67
ปวช./ปวส.	10	33.34
ปริญญาตรี	8	26.67

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	2	6.67
รวม	30	100

กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับ ปวช./ปวส. มากที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.34 รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 รองลงมา ประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา จำนวน 5 คน เท่ากัน คิดเป็น ร้อยละ 16.67 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.67

1.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอาชีพ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย จำนวน 50 ชุด ตอบรับกลับมา จำนวน 30 ชุด โดยแบ่งตามอาชีพ ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนคน	ร้อยละ
เกษตรกร	6	20
เจ้าของกิจการ	5	16.67
รับจ้าง	6	20
ค้าขาย	8	26.67
นักเรียน/นักศึกษา	5	16.67
รวม	30	100

กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอาชีพ ค้าขาย มากที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.67 รองลงมา อาชีพเกษตรกร,รับจ้าง จำนวน 5 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20 รองลงมา อาชีพเจ้าของกิจการและนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 5 คน เท่ากัน คิดเป็น ร้อยละ 16.67

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตยในภาพรวมอยู่ในระดับ**มากที่สุด** โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก ระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยและน้อยที่สุด

โดยรายการประเมินทั้ง 18 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ **มากที่สุด ร้อยละ 92.04 คะแนนเฉลี่ย 4.60** ดังนี้

1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- เรื่อง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับมากที่สุด 11 คน และระดับมาก 18 คน ระดับพอใช้ 1 คน
- เรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับมากที่สุด 17 คน และระดับมาก 12 คน ระดับพอใช้ 1 คน
- เรื่อง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 22 คน และระดับมาก 6 คน ระดับพอใช้ 2 คน
- เรื่อง ได้รับความสะดวกจากการบริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 19 คน และระดับมาก 10 คน ระดับพอใช้ 1 คน
- เรื่อง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 16 คน และระดับมาก 14 คน

2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

- เรื่อง ความสุภาพ กิริยา มารยาท มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 22 คน และระดับมาก 8 คน
- เรื่อง ความเหมาะสมในการแต่งกาย มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 19 คน และระดับมาก 11 คน

- เรื่อง ความเอาใจใส่เต็มใจให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 25 คน และระดับมาก 5 คน

- เรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ตอบข้อซักถามได้ดี มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 24 คน และระดับมาก 6 คน

- เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่รับสินบน มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 23 คน และระดับมาก 7 คน

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- เรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวก มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 14 คน และระดับมาก 15 คน

- เรื่อง มีที่จอดรถ,เก้าอี้,ห้องน้ำ,จุดน้ำดื่มเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 13 คน และระดับมาก 16 คน

- เรื่อง สถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 12 คน และระดับมาก 17 คน

- เรื่อง มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 15 คน และระดับมาก 13 คน

- เรื่อง มีแผ่นพับโบชัวร์คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด 18 คน และระดับมาก 12 คน

4.ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม

- เรื่อง ได้รับความบริการตรงตามต้องการ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 23 คน และระดับมาก 7 คน

- เรื่อง ได้รับความบริการที่คุ้มค่า มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 20 คน และระดับมาก 10 คน

- เรื่อง พึงพอใจโดยภาพรวม มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 22 คน และระดับมาก 8 คน



แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ประเด็น/ด้าน	ระดับพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	11	18	1	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	17	12	1	0	0
1.3 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง แนะนำ	22	6	2	0	0
1.4 ได้รับความสะดวกจากการบริการ	19	10	1	0	0
1.5 ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	16	14	0	0	0
2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพรักษามารยาท	22	8	0	0	0
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย	19	11	0	0	0
2.3 ความเอาใจใส่เต็มใจให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ	25	5	0	0	0
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ตอบข้อซักถามได้ดี	24	6	0	0	0
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่รับสินบน	23	7	0	0	0
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวก	14	15	1	0	0
3.2 มีที่จอดรถ,เก้าอี้,ห้องน้ำ,จุดน้ำดื่มเพียงพอ	13	16	1	0	0
3.3 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	12	17	1	0	0
3.4 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน	15	13	2	0	0
3.5 มีแผ่นพับโบชัวร์คู่มือเอกสารให้ความรู้	18	12	0	0	0
4.ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม					
4.1 ได้รับการตรงตามต้องการ	23	7	0	0	0
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	20	10	0	0	0
4.3 พึงพอใจโดยภาพรวม	22	8	0	0	0

จำนวนชุด

50

จำนวนตอบกลับ

30

ข้อมูลแบบ DATA

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ประเด็น/ด้าน	ระดับพึงพอใจ					อยู่ในเกณฑ์
	5	4	3	2	1	
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	น้อยที่สุด	
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	36.67	60.00	3.33	0.00	0.00	
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	56.67	40.00	3.33	0.00	0.00	
1.3 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง แนะนำ	73.33	20.00	6.67	0.00	0.00	
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย	63.33	36.67	0.00	0.00	0.00	
2.3 ความเอาใจใส่เต็มใจให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ	83.33	16.67	0.00	0.00	0.00	
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ตอบข้อซักถามได้ดี	80.00	20.00	0.00	0.00	0.00	
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่รับสินบน	76.67	23.33	0.00	0.00	0.00	
fi	22.60	7.40	0.00	0.00	0.00	
คะแนนที่ได้	113.00	29.60	0.00	0.00	0.00	
คะแนนรวม	142.60					
คะแนนเฉลี่ย	4.75					มากที่สุด
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวก	46.67	50.00	3.33	0.00	0.00	
3.2 มีที่จอดรถ,เก้าอี้,ห้องน้ำ,จุดน้ำดื่มเพียงพอ	43.33	53.33	3.33	0.00	0.00	
3.3 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	40.00	56.67	3.33	0.00	0.00	
3.4 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน	50.00	43.33	6.67	0.00	0.00	
3.5 มีแผนพับโบชัวร์คู่มือเอกสารให้ความรู้	60.00	40.00	0.00	0.00	0.00	
fi	14.40	14.60	1.00	0.00	0.00	
คะแนนที่ได้	72.00	58.40	3.00	0.00	0.00	
คะแนนรวม	133.40					
คะแนนเฉลี่ย	4.45					มากที่สุด
4.ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม						
4.1 ได้รับความบริการตรงตามต้องการ	76.67	23.33	0.00	0.00	0.00	
4.2 ได้รับความบริการที่คุ้มค่า	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00	
4.3 พึงพอใจโดยภาพรวม	73.33	26.67	0.00	0.00	0.00	
fi	21.67	8.33	0.00	0.00	0.00	
คะแนนที่ได้	108.33	33.33	0.00	0.00	0.00	
คะแนนรวม	141.67					
คะแนนเฉลี่ย	4.72					มากที่สุด
สรุป						

fi	18.61	10.83	0.56	0.00	0.00
คะแนนที่ได้	93.06	43.33	1.67	0.00	0.00
คะแนนรวม	138.06				
คะแนนเฉลี่ย	4.60				

มากที่สุด

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{Max-Min}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

เกณฑ์ให้คะแนนมี 5 ระดับ = 5 ^{ชั้น}					
คะแนนเฉลี่ย	4.21	-	5.00	คือ	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41	-	4.20	คือ	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61	-	3.40	คือ	พอใช้
คะแนนเฉลี่ย	1.81	-	2.60	คือ	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00	-	1.80	คือ	น้อยที่สุด

ข้อมูลแบบแยกหัวข้อประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ประเด็น/ด้าน	ระดับพึงพอใจ					คะแนนเต็ม	ร้อยละ	เฉลี่ย	ระดับค่าเฉลี่ย
	5	4	3	2	1	150			
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	น้อยที่สุด				
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ									
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	11	18	1	0	0	130	86.67	4.33	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	17	12	1	0	0	136	90.67	4.53	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง แนะนำ	22	6	2	0	0	140	93.33	4.67	มากที่สุด
1.4 ได้รับความสะดวกจากการบริการ	19	10	1	0	0	138	92.00	4.60	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	16	14	0	0	0	136	90.67	4.53	มากที่สุด
2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ									
2.1 ความสุภาพรักษามารยาท	22	8	0	0	0	142	94.67	4.73	มากที่สุด
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย	19	11	0	0	0	139	92.67	4.63	มากที่สุด
2.3 ความเอาใจใส่เต็มใจให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ	25	5	0	0	0	145	96.67	4.83	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ตอบข้อซักถามได้ดี	24	6	0	0	0	144	96.00	4.80	มากที่สุด
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่รับสินบน	23	7	0	0	0	143	95.33	4.77	มากที่สุด
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวก	14	15	1	0	0	133	88.67	4.43	มากที่สุด
3.2 มีที่จอดรถ,เก้าอี้,ห้องน้ำ,จุดน้ำดื่มเพียงพอ	13	16	1	0	0	132	88.00	4.40	มากที่สุด
3.3 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	12	17	1	0	0	131	87.33	4.37	มากที่สุด
3.4 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน	15	13	2	0	0	133	88.67	4.43	มากที่สุด
3.5 มีแผนพับโบชัวร์คู่มือเอกสารให้ความรู้	18	12	0	0	0	138	92.00	4.60	มากที่สุด
4.ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม									
4.1 ได้รับบริการตรงตามต้องการ	23	7	0	0	0	143	95.33	4.77	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า	20	10	0	0	0	140	93.33	4.67	มากที่สุด
4.3 พึงพอใจโดยภาพรวม	22	8	0	0	0	142	94.67	4.73	มากที่สุด

$$\text{อัตรากาชน} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

เกณฑ์ให้คะแนนมี 5 ระดับ = 5ชั้น					
คะแนนเฉลี่ย	4.21	-	5.00	คือ	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41	-	4.20	คือ	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61	-	3.40	คือ	พอใช้
คะแนนเฉลี่ย	1.81	-	2.60	คือ	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00	-	1.80	คือ	น้อยที่สุด

ข้อมูลแบบแยกคะแนนรายข้อประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

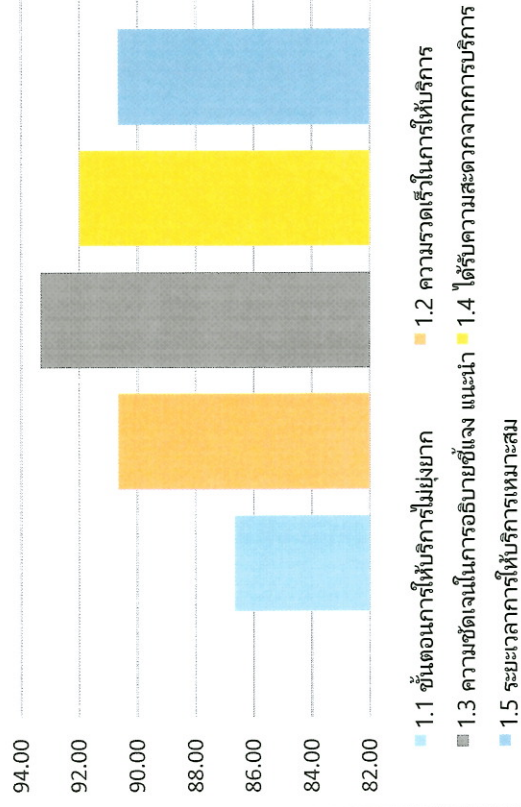
ประเด็น/ด้าน	ร้อยละ	เฉลี่ย	ระดับค่าเฉลี่ย
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	86.67	4.33	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	90.67	4.53	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง แนะนำ	93.33	4.67	มากที่สุด
1.4 ได้รับความสะดวกจากการบริการ	92.00	4.60	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	90.67	4.53	มากที่สุด
2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ			
2.1 ความสุภาพรักษามารยาท	94.67	4.73	มากที่สุด
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย	92.67	4.63	มากที่สุด
2.3 ความเอาใจใส่เต็มใจให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ	96.67	4.83	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ตอบข้อซักถามได้ดี	96.00	4.80	มากที่สุด
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่รับสินบน	95.33	4.77	มากที่สุด
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวก	88.67	4.43	มากที่สุด
3.2 มีที่จอดรถ,เก้าอี้,ห้องน้ำ,จุดน้ำดื่มเพียงพอ	88.00	4.40	มากที่สุด
3.3 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	87.33	4.37	มากที่สุด
3.4 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน	88.67	4.43	มากที่สุด
3.5 มีแผ่นพับโบชัวร์คู่มือเอกสารให้ความรู้	92.00	4.60	มากที่สุด
4.ด้านความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม			
4.1 ได้รับบริการตรงตามต้องการ	95.33	4.77	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า	93.33	4.67	มากที่สุด
4.3 พึงพอใจโดยภาพรวม	94.67	4.73	มากที่สุด

$$\text{อันดับภาค} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

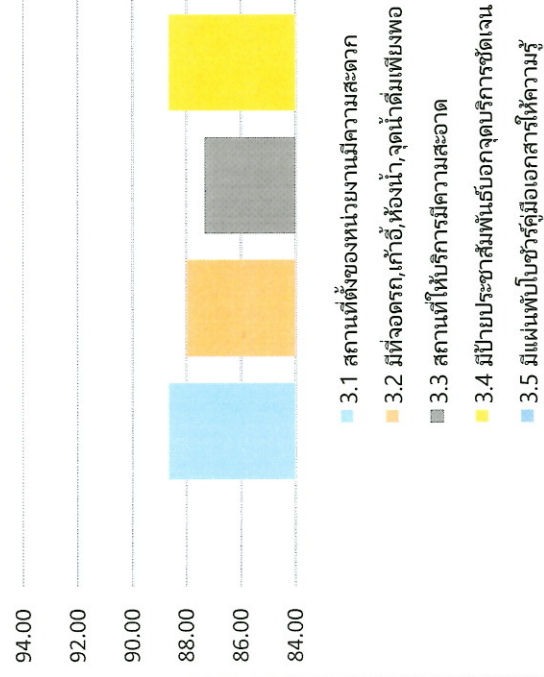
เกณฑ์ให้คะแนนมี 5 ระดับ = 5ชั้น					
คะแนนเฉลี่ย	4.21	-	5.00	คือ	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41	-	4.20	คือ	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61	-	3.40	คือ	พอใช้
คะแนนเฉลี่ย	1.81	-	2.60	คือ	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00	-	1.80	คือ	น้อยที่สุด

แผนภูมิแบบร้อยละ

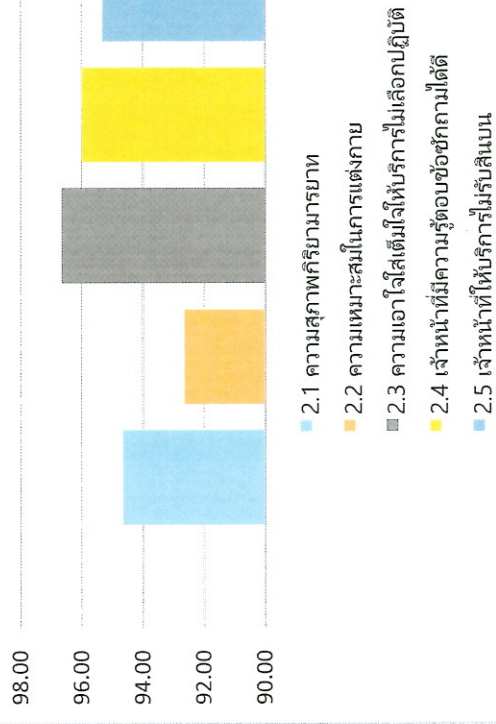
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ



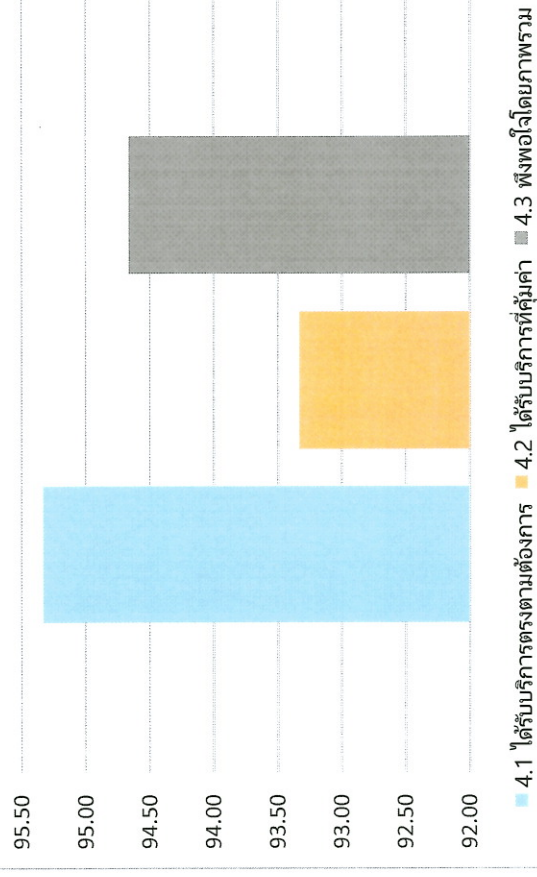
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ



4. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวม



แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

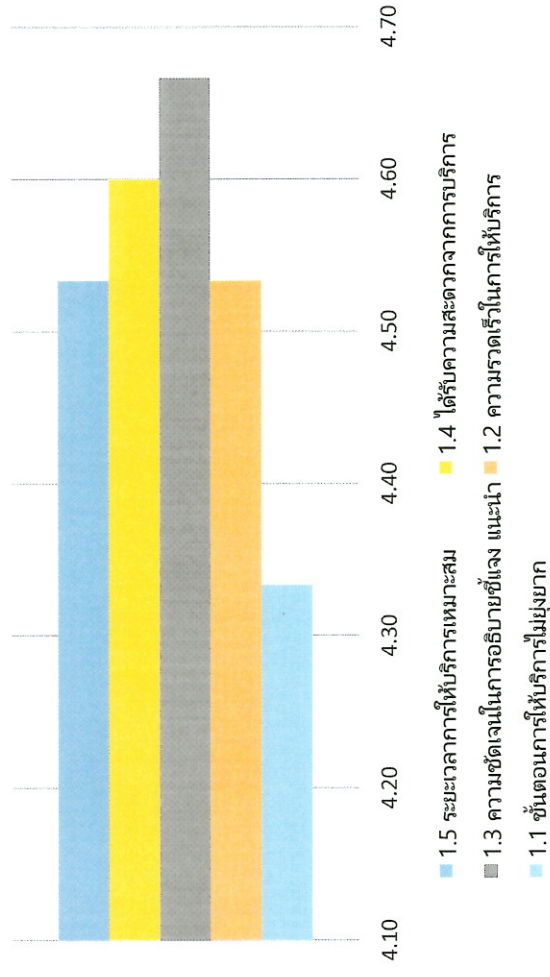
ประเด็น/ด้าน	เฉลี่ย	ระดับค่าเฉลี่ย
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.33	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง แนะนำ	4.67	มากที่สุด
1.4 ได้รับความสะดวกจากการบริการ	4.60	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	4.53	มากที่สุด
2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ		
2.1 ความสุภาพกิริยามารยาท	4.73	มากที่สุด
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย	4.63	มากที่สุด
2.3 ความเอาใจใส่เต็มใจให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ตอบข้อซักถามได้ดี	4.80	มากที่สุด
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่รับสินบน	4.77	มากที่สุด
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวก	4.43	มากที่สุด
3.2 มีที่จอดรถ,เก้าอี้,ห้องน้ำ,จุดน้ำดื่มเพียงพอ	4.40	มากที่สุด
3.3 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	4.37	มากที่สุด
3.4 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน	4.43	มากที่สุด
3.5 มีแผนพับโบชัวร์คู่มือเอกสารให้ความรู้	4.60	มากที่สุด
4.ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม		
4.1 ได้รับการตรงตามต้องการ	4.77	มากที่สุด
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	4.67	มากที่สุด
4.3 พึงพอใจโดยภาพรวม	4.73	มากที่สุด

$$\text{อันดับภาคชั้น} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

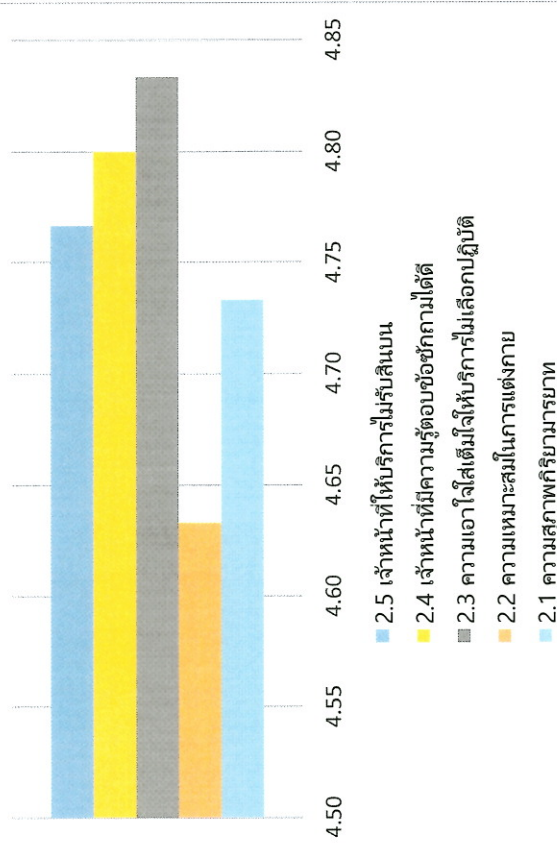
เกณฑ์ให้คะแนนมี 5 ระดับ = 5ชั้น					
คะแนนเฉลี่ย	4.21	-	5.00	คือ	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41	-	4.20	คือ	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61	-	3.40	คือ	พอใช้
คะแนนเฉลี่ย	1.81	-	2.60	คือ	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00	-	1.80	คือ	น้อยที่สุด

แผนภูมิแบบค่าเฉลี่ย

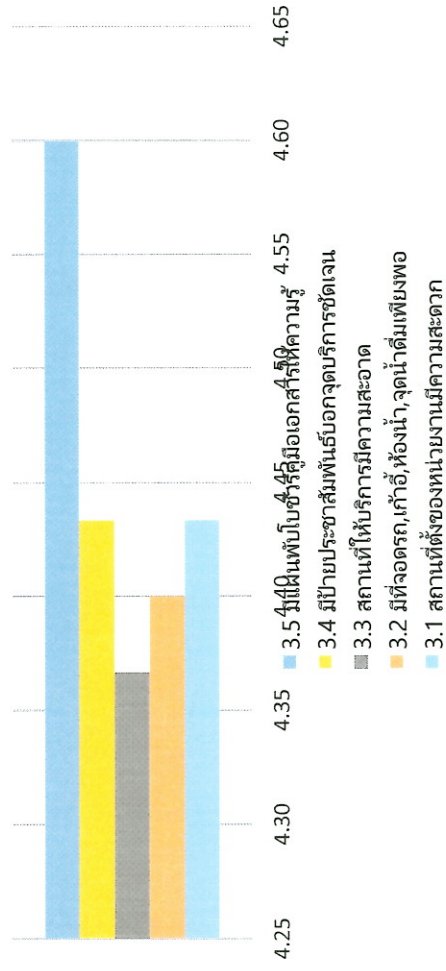
ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ



ค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ



ค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจในการให้บริการใน

ภาพรวม

