



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

ด้วยสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนในแต่ละด้านในระหว่าง เดือน เมษายน - มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

บัดนี้ การดำเนินการสำรวจประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ระหว่างเดือน เมษายน - มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงประกาศรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึง ต่อไป (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

ประกาศ ณ วันที่ ๔ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายอำพนธ์ อรัญปักษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ  
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

๑. ผลการวิเคราะห์ประเมินความพึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ  
ระหว่างเดือน เมษายน - มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนี้

- ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
- ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจ

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ ๑ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

| ข้อมูลทั่วไป  | จำนวน (คน) |
|---------------|------------|
| ๑. เพศ        |            |
| ชาย           | ๓๖         |
| หญิง          | ๕๓         |
| รวม           | ๘๙         |
| ๒. อายุ       |            |
| ต่ำกว่า ๑๒ ปี | -          |
| ๑๓ - ๑๘ ปี    | ๓          |
| ๑๙ - ๒๕ ปี    | ๙          |
| ๒๖ - ๓๒ ปี    | ๑๖         |
| ๓๓ - ๔๐ ปี    | ๒๗         |
| มากกว่า ๔๐ ปี | ๓๔         |

จากตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบ  
แบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน ๓๖ คน เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๓ คน รวมทั้งหมด ๘๙ คน

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ ๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ประเด็นการประเมิน                                                         | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถชี้แจงในเรื่องงานที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี | ๔.๐๘      | ๑.๐๘ | ๘๑.๕๗            |
| เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                              | ๔.๒๑      | ๑.๒๔ | ๘๔.๒๗            |
| เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใสบริการน่าประทับใจ                          | ๔.๓๙      | ๐.๕๑ | ๘๗.๘๗            |
| รวม                                                                       | ๔.๒๓      | ๐.๓๙ | ๘๔.๕๗            |

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ต่อขั้นตอนการให้บริการ

| ประเด็นการประเมิน                              | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| การให้บริการมีความถูกต้องครบถ้วน               | ๔.๑๘      | ๐.๘๐ | ๘๓.๖๐            |
| การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน      | ๔.๑๖      | ๐.๖๑ | ๘๓.๑๕            |
| การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ | ๔.๐๙      | ๐.๗๘ | ๘๑.๘๐            |
| รวม                                            | ๔.๑๔      | ๐.๑๑ | ๘๒.๘๕            |

ตารางที่ ๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ต่อช่องทางการให้บริการ

| ประเด็นการประเมิน                               | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์หรือสายด่วน  | ๔.๒๙      | ๐.๖๗ | ๘๕.๘๔            |
| การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในหน่วยงาน   | ๔.๒๘      | ๐.๖๒ | ๘๕.๖๒            |
| หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่หรือระบบเสียงตามสาย | ๔.๓๕      | ๐.๔๘ | ๘๖.๙๗            |
| รวม                                             | ๔.๓๑      | ๐.๑  | ๘๖.๑๔            |

ตารางที่ ๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

| ประเด็นการประเมิน                                                | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ          | ๔.๒๒      | ๐.๖๓ | ๘๔.๔๙            |
| สถานที่ให้บริการมีที่นั่งให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ           | ๔.๒๗      | ๐.๕๗ | ๘๕.๓๙            |
| สถานที่ให้บริการมีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/ป้าย บอกรายละเอียดชัดเจน | ๔.๓๗      | ๐.๔๘ | ๘๗.๔๒            |
| รวม                                                              | ๔.๒๙      | ๐.๐๘ | ๘๕.๗๗            |

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ  
ระหว่างเดือน เมษายน - มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔

| ประเด็นการประเมิน                                        | ค่าเฉลี่ย | คิดเป็นร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------|-----------|---------------|------------------|
| ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                    | ๔.๒๓      | ๘๔.๕๗         | ระดับมากที่สุด   |
| ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ                        | ๔.๑๔      | ๘๒.๘๕         | ระดับมาก         |
| ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ                        | ๔.๓๑      | ๘๖.๑๔         | ระดับมากที่สุด   |
| ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ | ๔.๒๙      | ๘๕.๗๗         | ระดับมากที่สุด   |
| ภาพรวม                                                   | ๔.๒๔      | ๘๕.๘๓         | ระดับมากที่สุด   |

## เกณฑ์การแปรผลความพึงพอใจ

การประเมินผล ในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ใช้หลักเกณฑ์การวัดระดับแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

- |                     |     |         |
|---------------------|-----|---------|
| ๑. พึงพอใจน้อยที่   | ให้ | ๑ คะแนน |
| ๒. พึงพอใจน้อย      | ให้ | ๒ คะแนน |
| ๓. พึงพอใจปานกลาง   | ให้ | ๓ คะแนน |
| ๔. พึงพอใจมาก       | ให้ | ๔ คะแนน |
| ๕. พึงพอใจมากที่สุด | ให้ | ๕ คะแนน |

สำหรับเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ยแต่ละคะแนน ใช้สูตร ดังนี้

$$\text{สูตร} = \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนตัวเลือก}}$$
$$\text{แทนค่า} = \frac{๕ - ๑}{๕} = ๐.๘๐$$

|                      |                   |         |                            |
|----------------------|-------------------|---------|----------------------------|
| ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง | ๑.๐๐ - ๑.๘๐ คะแนน | หมายถึง | อยู่ในเกณฑ์ระดับน้อยที่สุด |
| ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง | ๑.๘๑ - ๒.๖๐ คะแนน | หมายถึง | อยู่ในเกณฑ์ระดับน้อย       |
| ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง | ๒.๖๑ - ๓.๔๐ คะแนน | หมายถึง | อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง    |
| ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง | ๓.๔๑ - ๔.๒๐ คะแนน | หมายถึง | อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก        |
| ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง | ๔.๒๑ - ๕.๐๐ คะแนน | หมายถึง | อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด  |