



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์
อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ ตำบลบางตะไนย์ จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐

การสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ ตำบลบางตะไนย์ จังหวัดนนทบุรี ซึ่งการประเมินความพึงพอใจนั้นเป็นการประเมินในภาพรวมทั้งปีงบประมาณ จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ ชุด ในการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการทั้งหมด ๔ ด้านดังนี้

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

• ขอรับข้อมูลข่าวสาร/ค้นหาข้อมูล	๒
• ขอยืมวัสดุ/ครุภัณฑ์	๒
• ขอใช้อินเตอร์เน็ต	๙
• ขอใช้สถานที่	๓
• เรื่องอื่นๆ	๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

ประเด็น	ความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา			
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖๖.๐	๓๓.๐	๑
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๙.๐	๓๑.๐	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕๕.๐	๔๖.๐	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕๗.๐	๔๓.๐	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๙.๐	๔๑.๐	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๕.๐	๓๕.๐	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๔.๐	๓๖.๐	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๖๐.๐	๔๐.๐	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๖๗.๐	๓๒.๐	๑.๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๘.๐	๓๒.๐	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๕๐.๐	๔๘.๐	๒.๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๒.๐	๔๕.๐	๓.๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	๕๕.๐	๔๔.๐	๑.๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๗.๐	๔๓.๐	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๗๐.๐	๓๐.๐	-

DATASET ACTIVATE DataSet0.

SAVE OUTFILE='D:\ฝ่ายเอกสาร\วิจัยพัชรุต\ความพึงพอใจการบริการ.sav'
/COMPRESSED.
FREQUENCIES VARIABLES=a2
/NTILES=4
/STATISTICS=MEAN MEDIAN MODE SUM
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics

a2

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		1.3100
Median		1.0000
Mode		1.00
Sum		131.00
Percentiles	25	1.0000
	50	1.0000
	75	2.0000

a2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พอใจมาก	69	69.0	69.0	69.0
	พอใจ	31	31.0	31.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

```

FREQUENCIES VARIABLES=sex age education occupation subject a1 a2 b1 b2 b3
c1 c2 c3 c4 c5 d1 d2 d3
d4 e1 VAR00001
/NTILES=4
/STATISTICS=MEAN MEDIAN MODE SUM
/ORDER=ANALYSIS.

```

Frequencies

Statistics

		sex	age	education	occupation	subject	a1
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		1.4700	3.1800	2.5000	3.5200	2.3200	1.3500
Median		1.0000	4.0000	2.0000	4.0000	2.0000	1.0000
Mode		1.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00
Sum		147.00	318.00	250.00	352.00	232.00	135.00
Percentiles	25	1.0000	2.0000	1.2500	2.0000	1.0000	1.0000
	50	1.0000	4.0000	2.0000	4.0000	2.0000	1.0000
	75	2.0000	4.0000	4.0000	5.0000	3.0000	2.0000

Statistics

		a2	b1	b2	b3	c1	c2
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		1.3100	1.4600	1.4300	1.4100	1.3500	1.3600
Median		1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
Mode		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Sum		131.00	146.00	143.00	141.00	135.00	136.00
Percentiles	25	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
	50	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
	75	2.0000	2.0000	2.0000	2.0000	2.0000	2.0000

Statistics

		c3	c4	c5	d1	d2	d3
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		1.4000	1.3400	1.3200	1.5200	1.5100	1.4600
Median		1.0000	1.0000	1.0000	1.5000	1.0000	1.0000
Mode		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Sum		140.00	134.00	132.00	152.00	151.00	146.00
Percentiles	25	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
	50	1.0000	1.0000	1.0000	1.5000	1.0000	1.0000
	75	2.0000	2.0000	2.0000	2.0000	2.0000	2.0000

Statistics

		d4	e	VAR00001
N	Valid	100	100	0
	Missing	0	0	100
Mean		1.4300	1.3000	
Median		1.0000	1.0000	
Mode		1.00	1.00	
Sum		143.00	130.00	
Percentiles	25	1.0000	1.0000	
	50	1.0000	1.0000	
	75	2.0000	2.0000	

Frequency Table

sex

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	53	53.0	53.0	53.0
	หญิง	47	47.0	47.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

age

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	5	5.0	5.0	5.0
	21-40 ปี	42	42.0	42.0	47.0
	40-60 ปี	36	36.0	36.0	83.0
	60 ปีขึ้นไป	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

education

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา	25	25.0	25.0	25.0
	มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	36	36.0	36.0	61.0
	อนุปริญญา	8	8.0	8.0	69.0
	ปริญญาตรี	27	27.0	27.0	96.0
	ปริญญาโท	3	3.0	3.0	99.0
	สูงกว่าปริญญาโท	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

occupation

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	นักเรียน/นักศึกษา	8	8.0	8.0	8.0
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท	23	23.0	23.0	31.0
	เกษตรกรรวม/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์	16	16.0	16.0	47.0
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	26	26.0	26.0	73.0
	รับจ้างทั่วไป/พนักงานบริษัท	16	16.0	16.0	89.0
	อื่นๆ	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

subject

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ข้าราชการ/ดาวน์ทะเลเบียน	44	44.0	44.0	44.0
	รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์	30	30.0	30.0	74.0
	ขออนุญาตก่อสร้าง/ถมดิน	9	9.0	9.0	83.0
	เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	5	5.0	5.0	88.0
	ขอรับข้อมูลข่าวสาร/ค้นหาข้อมูล	2	2.0	2.0	90.0
	ขอยืมวัสดุ/ครุภัณฑ์	2	2.0	2.0	92.0
	ขอใช้อินเตอร์เน็ต	5	5.0	5.0	97.0
	ขอใช้สถานที่	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พอใจมาก	66	66.0	66.0	66.0
	พอใจ	33	33.0	33.0	99.0
	พอใจน้อย	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พอใจมาก	69	69.0	69.0	69.0
	พอใจ	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

b1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พอใจมาก	54	54.0	54.0	54.0
	พอใจ	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

b2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พอใจมาก	57	57.0	57.0	57.0
	พอใจ	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

b3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พอใจมาก	59	59.0	59.0	59.0
	พอใจ	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

c1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พอใจมาก	65	65.0	65.0	65.0
	พอใจ	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

c2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พอใจมาก	64	64.0	64.0	64.0
	พอใจ	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

c3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พอใจมาก	60	60.0	60.0	60.0
	พอใจ	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

c4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พอใจมาก	87	87.0	87.0	87.0
	พอใจ	32	32.0	32.0	99.0
	พอใจน้อย	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

c5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พอใจมาก	68	68.0	68.0	68.0
	พอใจ	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

d1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พอใจมาก	50	50.0	50.0	50.0
	พอใจ	48	48.0	48.0	98.0
	พอใจน้อย	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

d2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พอใจมาก	52	52.0	52.0	52.0
	พอใจ	45	45.0	45.0	97.0
	พอใจน้อย	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

d3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พอใจมาก	55	55.0	55.0	55.0
	พอใจ	44	44.0	44.0	99.0
	พอใจน้อย	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

d4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พอใจมาก	57	57.0	57.0	57.0
	พอใจ	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

e

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พอใจมาก	70	70.0	70.0	70.0
	พอใจ	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

VAR00001

	Frequency	Percent
Missing System	100	100.0