

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน**  
**ณ จุดบริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์**  
**ประจำปีงบประมาณ 2563**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 (ตุลาคม 2562 – กันยายน 2563) มีผลการประเมินดังนี้

**1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

**2. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ 2563 (เดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563)

**3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจ งานการให้บริการ ณ จุดบริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แบ่งผลคะแนนทั้งหมดเป็น 5 ช่วง โดยใช้หลักการทางสถิติ ได้พิสัย/จำนวนชั้น = (คะแนน สูงสุด - คะแนนต่ำสุด) / 5 การแปลผลคะแนนมีดังนี้

คะแนน	4.20 – 5.00	= มากที่สุด
คะแนน	3.40 – 4.19	= มาก
คะแนน	2.60 – 3.39	= ปานกลาง
คะแนน	1.80 – 2.59	= น้อย
คะแนน	1.00 – 1.79	= น้อยที่สุด

**5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้



**ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	25	(50.00)
หญิง	25	(50.00)
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>(100.00)</b>
<b>การศึกษา</b>		
1. ไม่ได้เรียนหนังสือ	1	(2.00)
2. ประถมศึกษา	21	(42.00)
3. มัธยมศึกษาตอนต้น	9	(18.00)
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	9	(18.00)
5. อนุปริญญา / ปวส.	3	(6.00)
6. ปริญญาตรี	7	(14.00)
7. สูงกว่าปริญญาตรี	-	(0.00)
8. อื่นๆ.....	-	-
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>(100.00)</b>
<b>เรื่องที่มาขอรับบริการ</b>		
1. เบี้ยยังชีพ	21	(42.00)
2. จัดเก็บภาษี/รายได้	4	(8.00)
3. ร้องเรียน ร้องทุกข์	0	(0.00)
4. ขอข้อมูลข่าวสาร	5	(10.00)
5. ไฟฟ้า ถนน	2	(4.00)
6. ควบคุมการก่อสร้าง	-	-
7. น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค	8	(16.00)
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	10	(20.00)
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>( 100.00 )</b>



**ตารางที่ 2** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความรัดกุม	26.00	58.00	16.00	0.00	0.00
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา	20.00	64.00	16.00	0.00	0.00
3. การให้บริการตามลำดับบัตรคิว	30.00	60.00	8.00	2.00	0.00
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
4. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก	34.00	58.00	8.00	0.00	0.00
5. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดของการให้บริการ	26.00	66.00	6.00	2.00	0.00
6. วันเวลาการให้บริการมีความสะดวก	32.00	60.00	6.00	2.00	0.00
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ	30.00	62.00	8.00	0.00	0.00
8. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	34.00	58.00	6.00	2.00	0.00
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	32.00	62.00	6.00	0.00	0.00
10. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการบริการ	30.00	64.00	4.00	0.00	0.00
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
11. อุปกรณ์ในการให้บริการ	36.00	56.00	2.00	0.00	0.00
12. วัสดุอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ	30.00	62.00	6.00	2.00	0.00
13. สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสม	30.00	64.00	4.00	2.00	0.00

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 66.00 ลำดับที่สอง คือ การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการบริการ สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 64.00 และลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ วัสดุอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอคิดเป็นร้อยละ 62.00

**ตารางที่ 3** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่า  $\bar{X}$  และค่า SD

รายละเอียดการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความรัดกุม	4.10	0.64	มาก
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา	4.04	0.60	มาก
3. การให้บริการตามลำดับบัตรคิว	4.18	0.65	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.11</b>	<b>0.63</b>	มาก
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
4. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก	4.26	0.59	มากที่สุด
5. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดของการให้บริการ	4.16	0.61	มาก
6. วันเวลาการให้บริการมีความสะดวก	4.22	0.64	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.21</b>	<b>0.61</b>	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ	4.22	0.58	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.24	0.65	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.26	0.56	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการบริการ	4.27	0.53	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.25</b>	<b>0.58</b>	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
11. อุปกรณ์ในการให้บริการ	4.36	0.52	มากที่สุด
12. วัสดุอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ	4.20	0.63	มาก
13. สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.22	0.61	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.26</b>	<b>0.59</b>	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ยทุกด้าน</b>	<b>4.21</b>	<b>0.60</b>	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ  $\bar{X} = 4.29$  และเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า อุปกรณ์ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ  $\bar{X} = 4.36$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.60

## 6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ โดยการสุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการจำนวน 50 ราย ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.20

## 7. ข้อเสนอแนะ

- 7.1 ควรมีการให้บริการที่ทันเวลา รวดเร็วขึ้น
- 7.2 ควรบริการตามลำดับบัตรคิว
- 7.3 ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่รัดกุม

