

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
ประชาชน ณ จุดบริการ  
ประจำปี ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก  
อำเภอเมืองเพชรบูรณ์  
จังหวัดเพชรบูรณ์

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์  
ประจำปีงบประมาณ 2565**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565) มีผลการประเมินดังนี้

**1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 150 คน

**2. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ 2565 (เดือนตุลาคม 2564 – กันยายน 2565)

**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 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้



## ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	64	(42.67)
หญิง	86	(57.33)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>(100.00)</b>
<b>การศึกษา</b>		
1. ไม่ได้เรียนหนังสือ	15	(10.00)
2. ประถมศึกษา	45	(30.00)
3. มัธยมศึกษาตอนต้น	31	(20.67)
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	26	(17.33)
5. อนุปริญญา / ปวส.	16	(10.67)
6. ปริญญาตรี	16	(10.67)
7. สูงกว่าปริญญาตรี	1	(0.66)
8. อื่นๆ.....	-	
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>(100.00)</b>
<b>เรื่องที่มาขอรับบริการ</b>		
1. เบี้ยยังชีพ	49	(32.67)
2. จัดเก็บภาษี/รายได้	42	(28.00)
3. ร้องเรียน ร้องทุกข์	7	(4.67)
4. ขอข้อมูลข่าวสาร	3	(2.00)
5. ไฟฟ้า ถนน	3	(2.00)
6. ความคุ้มครองก่อสร้าง	3	(2.00)
7. น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค	12	(8.00)
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	31	(20.66)
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>( 100.00 )</b>

**ตารางที่ 2** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความรัดกุม	77.33	22.00	0.00	0.00	0.00
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา	70.00	30.00	0.00	0.00	0.00
3. การให้บริการตามลำดับบัตรคิว	74.67	25.33	0.00	0.00	0.00
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
4. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก	66.00	34.00	0.00	0.00	0.00
5. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดของการให้บริการ	65.33	34.67	0.00	0.00	0.00
6. วันเวลาการให้บริการมีความสะดวก	76.00	24.00	0.00	0.00	0.00
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ	80.00	20.00	0.00	0.00	0.00
8. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	79.33	20.67	0.00	0.00	0.00
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	78.00	22.00	0.00	0.00	0.00
10. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการบริการ	72.00	28.00	0.00	0.00	0.00
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
11. อุปกรณ์ในการให้บริการ	62.67	37.33	0.00	0.00	0.00
12. วัสดุอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ	69.33	30.67	0.00	0.00	0.00
13. สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสม	74.00	26.00	0.00	0.00	0.00

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ คิดเป็นร้อยละ 80.00 ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 79.33 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ คิดเป็นร้อยละ 78.00

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

รายละเอียดการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความรัดกุม	4.77	0.44	มากที่สุด
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา	4.70	0.46	มากที่สุด
3. การให้บริการตามลำดับบัตรคิว	4.75	0.43	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.74</b>	<b>0.44</b>	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
4. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก	4.66	0.47	มากที่สุด
5. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดของการให้บริการ	4.65	0.48	มากที่สุด
6. วันเวลาการให้บริการมีความสะดวก	4.76	0.43	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.69</b>	<b>0.46</b>	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ	4.80	0.40	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.79	0.40	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.78	0.41	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการบริการ	4.72	0.45	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.77</b>	<b>0.42</b>	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
11. อุปกรณ์ในการให้บริการ	4.63	0.48	มากที่สุด
12. วัสดุอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ	4.69	0.46	มากที่สุด
13. สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.74	0.44	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.69</b>	<b>0.46</b>	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ยทุกด้าน</b>	<b>4.73</b>	<b>0.44</b>	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ  $\bar{X} = 4.73$  และเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ  $\bar{X} = 4.80$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.42 และความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ อุปกรณ์ในการให้บริการ คือ  $\bar{X} = 4.63$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.48

## 6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ โดยการสุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการจำนวน 150 ราย ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.60 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 อันดับสอง คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 84.80 และอันดับสาม คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 93.80

## 7. ปัญหาและอุปสรรค

7.1 การประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เป็นการสำรวจความพึงพอใจเพียงบางส่วนเท่านั้น ไม่ใช้การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการทั้งหมด ผลการประเมินเป็นเพียงภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มารับบริการเท่านั้น

7.2 ในช่วงต้นปีงบประมาณ สถานการณ์ของโควิด 19 เริ่มลดลง แต่ยังคงต้องคงมาตรการรักษา ระยะห่างและการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด 19 ทำให้การบริการบางอย่าง ยังไม่สามารถให้บริการได้อย่างเต็มที่และไม่สามารถพูดคุยหรือให้คำแนะนำโดยตรงได้

## 8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจจากบุคคลที่มารับบริการให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ได้ผลการประเมินความพึงพอใจที่ตรงความเป็นจริงมากที่สุด

8.2 ควรมีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ เพื่อลดเวลาการรอรับบริการและลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด 2019 ได้อีกด้วย เนื่องจากจะไม่มีกรรวมตัวของผู้รับบริการเพื่อรอรับบริการ

7.3 การประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก จะประชาสัมพันธ์ผ่าน Website แต่ผู้รับบริการและประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่สามารถเข้าถึงได้ จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบอื่นให้มากขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน การประชาสัมพันธ์ผ่านกลุ่ม Line ต่างๆ เป็นต้น

๓๓๓๓๓๓๓๓๓๓๓๓

# ภาคผนวก



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปี 2565**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน  
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 18 ปี  18-60 ปี  60 ปีขึ้นไป
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด  
 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ  2. ประถมศึกษา  
 3. มัธยมศึกษาตอนต้น  4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 5. อนุปริญญา / ปวส.  6. ปริญญาตรี  
 7. สูงกว่าปริญญาตรี  8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. ท่านมาติดต่อรับบริการเรื่อง  
 1. เบี้ยยังชีพ  2. จัดเก็บภาษี/รายได้  3. ร้องเรียน ร้องทุกข์  
 4. ขอข้อมูลข่าวสาร  5. ไฟฟ้า ถนน  6. ควบคุมการก่อสร้าง  
 7. น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค  8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความรัดกุม					
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา					
3. การให้บริการตามลำดับบัตรคิว					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
4. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก					
5. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดของการให้บริการ					
6. วันเวลาการให้บริการมีความสะดวก					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ					
8. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามบัตรคิว					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
11. อุปกรณ์ในการให้บริการ					
12. วัสดุอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ					
13. สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสม					

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....**

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก