

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ประชาชน ณ จุดบริการ

ประจำปี ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก

อำเภอเมืองเพชรบูรณ์

จังหวัดเพชรบูรณ์

## สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

### ณ จุดบริการ

### องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2564

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564) มีผลการประเมินดังนี้

#### 1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 100 คน

#### 2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2564 (เดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

#### 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 2564 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้



## ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	38	(38.00)
หญิง	62	(62.00)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>(100.00)</b>
<b>การศึกษา</b>		
1. ไม่ได้เรียนหนังสือ	47	(47.00)
2. ประถมศึกษา	17	(17.00)
3. มัธยมศึกษาตอนต้น	2	(2.00)
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	7	(7.00)
5. อนุปริญญา / ปวส.	5	(5.00)
6. ปริญญาตรี	23	(23.00)
7. สูงกว่าปริญญาตรี	2	(2.00)
8. อื่นๆ.....	-	
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>(100.00)</b>
<b>เรื่องที่มาขอรับบริการ</b>		
1. เบี้ยยังชีพ	32	(32.00)
2. จัดเก็บภาษี/รายได้	38	(38.00)
3. ร้องเรียน ร้องทุกข์	0	(0.00)
4. ขอข้อมูลข่าวสาร	0	(0.00)
5. ไฟฟ้า ถนอม	9	(9.00)
6. ความคุ้มครองก่อสร้าง	16	(16.00)
7. น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค	8	(8.00)
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	5	(5.00)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>( 100.00 )</b>

**ตารางที่ 2** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความรัดกุม	36.00	42.00	22.00	0.00	0.00
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา	36.00	42.00	22.00	0.00	0.00
3. การให้บริการตามลำดับบัตรคิว	33.00	49.00	16.00	2.00	0.00
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
4. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก	36.00	42.00	22.00	0.00	0.00
5. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดของการให้บริการ	36.00	42.00	20.00	2.00	0.00
6. วันเวลาการให้บริการมีความสะดวก	37.00	43.00	21.00	0.00	0.00
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ	45.00	37.00	18.00	0.00	0.00
8. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	45.00	41.00	12.00	2.00	0.00
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	48.00	38.00	14.00	0.00	0.00
10. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการบริการ	43.00	34.00	23.00	0.00	0.00
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
11. อุปกรณ์ในการให้บริการ	27.00	54.00	16.00	3.00	0.00
12. วัสดุอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ	25.00	54.00	15.00	6.00	0.00
13. สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสม	23.00	56.00	16.00	5.00	0.00

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ คิดเป็นร้อยละ 48.00 ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ คิดเป็นร้อยละ 45.00

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

รายละเอียดการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความรัดกุม	4.14	0.75	มาก
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา	4.14	0.75	มาก
3. การให้บริการตามลำดับบัตรคิว	4.13	0.74	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.14</b>	<b>0.75</b>	มาก
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
4. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก	4.14	0.75	มาก
5. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดของการให้บริการ	4.12	0.79	มาก
6. วันเวลาการให้บริการมีความสะดวก	4.17	0.74	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.14</b>	<b>0.76</b>	มาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ	4.27	0.75	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.29	0.75	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.34	0.71	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการบริการ	4.20	0.79	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.27</b>	<b>0.75</b>	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
11. อุปกรณ์ในการให้บริการ	4.05	0.74	มาก
12. วัสดุอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ	3.98	0.80	มาก
13. สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.97	0.77	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.00</b>	<b>0.77</b>	มาก
<b>รวมเฉลี่ยทุกด้าน</b>	<b>4.14</b>	<b>0.76</b>	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ  $\bar{X} = 4.14$  และเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ  $\bar{X} = 4.34$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.70 และความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ สถานที่ให้บริการ คือ  $\bar{X} = 3.97$

## 6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ โดยการสุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการจำนวน 100 ราย ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.80 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.40 อันดับสอง คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 82.80 และอันดับสาม คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 80.00

## 7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ด้านสถานที่การให้บริการมีความเหมาะสมน้อยที่สุด เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ต้องจัดสถานที่ให้บริการบริเวณหน้าอาคารสำนักงาน ผู้มารับบริการจึงไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องสถานที่การให้บริการ รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่ไม่สามารถนำมาจากภายในอาคารได้ จึงควรปรับปรุงสถานที่รับบริการให้ดีขึ้น และเมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อลดน้อยลง ควรมีการให้บริการภายในอาคารเพื่อความสะดวกของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

7.2 ควรมีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ เพื่อลดเวลาการรอรับบริการและลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้อีกด้วย เนื่องจากจะไม่มีการรวมตัวของผู้รับบริการเพื่อรอรับบริการ

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

๐๐๐๐๐๐๐๐๐๐๐๐