

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบปลาเค้า
องค์การบริหารส่วนตำบลมาบปลาเค้า อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕
(มกราคม – ธันวาคม ๒๕๖๕)

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบปลาเค้า องค์การบริหารส่วนตำบลมาบปลาเค้า อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ (มกราคม – ธันวาคม ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้ให้บริการด้านต่างๆ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล ไม่ระบุจำนวน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๑๑ คน

๒. เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนน เกณฑ์ประเมิน

มากที่สุด	= ๕	มากที่สุด	= ๔.๒๐ - ๕.๐๐
มาก	= ๔	มาก	= ๓.๔๑ - ๔.๒๐
ปานกลาง	= ๓	ปานกลาง	= ๒.๖๑ - ๓.๔๐
น้อย	= ๒	น้อย	= ๑.๘๑ - ๒.๖๐
น้อยที่สุด	= ๑	น้อยที่สุด	= ๑.๐๐ - ๑.๘๐

๓. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือนมกราคม – ธันวาคม ๒๕๖๕)

๔. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลมาบปลาเค้า อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๖. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานปลัด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ (มกราคม – ธันวาคม ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๓	๓๘.๗๕
หญิง	๖๘	๖๑.๒๖
รวม	๑๑๑	๑๐๐.๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๕.๔๑
๒๑ - ๔๐ ปี	๔๑	๓๖.๙๔
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๕	๔๐.๕๔
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๙	๑๗.๑๒
รวม	๑๑๑	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถม	๔๗	๖๐.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย/ปวช.	๒๘	๓๕.๙๐
ปริญญาตรี	๓	๓.๘๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐๐.๐๐
รวม	๗๘	๑๐๐.๐๐
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
รับราชการ	๑	๑.๓๐
ค้าขาย	๑๑	๑๔.๑๐
เกษตรกรกรรม	๑๙	๒๔.๔๐
รับจ้าง	๔๐	๕๑.๓๐
อื่น ๆ (ธุรกิจส่วนตัว)	๖	๗.๗๐
รวม	๗๘	๑๐๐.๐๐
๕. ขอรับบริการด้าน....		
จ่ายค่าน้ำประปา	๔๒	๓๗.๘๔
สมัครเรียน ศพด.	๕	๔.๕๐
ชำระภาษี	๒๐	๑๘.๐๒
ติดตั้งมาตรวัดน้ำ	๑๗	๑๕.๓๒
ลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	๕	๔.๕๐
อื่นๆ	๒๒	๑๙.๘๒
รวม	๑๑๑	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		ไม่แสดงความคิดเห็น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	
๑.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากรที่ให้บริการ							
๑.๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๒๔ คน ๒๑.๖๒%	๘๖ คน ๗๗.๔๘%	๑ คน ๐.๙๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
๑.๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๙ คน ๑๗.๑๒%	๘๗ คน ๗๘.๓๘%	๖ คน ๕.๕๑%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
๑.๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๙ คน ๑๗.๑๒%	๘๙ คน ๘๐.๑๘%	๓ คน ๒.๗๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
๑.๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๐ คน ๑๘.๐๒%	๘๘ คน ๗๙.๒๘%	๓ คน ๒.๗๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
๒.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๓๗ คน ๓๓.๓๓%	๗๑ คน ๖๓.๙๖%	๓ คน ๒.๗๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
๒.๒	การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๗ คน ๓๓.๓๓%	๖๙ คน ๖๒.๑๖%	๕ คน ๔.๕๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
๒.๓	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๔๒ คน ๓๗.๘๔%	๖๕ คน ๕๘.๕๖%	๔ คน ๓.๖๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
๒.๔	แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๓๔ คน ๓๐.๖๓%	๗๑ คน ๖๓.๙๖%	๖ คน ๕.๔๑%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑	เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๔๐ คน ๓๖.๐๔%	๕๔ คน ๕๔.๐๕%	๑๐ คน ๙.๐๑%	๑ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
๓.๒	ช่องทางการให้บริการของสำนักงาน	๔๓ คน ๓๘.๗๔%	๖๑ คน ๕๔.๙๕%	๗ คน ๖.๓๑%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
๔. ด้านผลจากการให้บริการ							
๔.๑	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด)	๕๖ คน ๕๐.๔๕%	๕๒ คน ๔๖.๘๕%	๓ คน ๒.๗๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
๔.๒	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๕๘ คน ๕๒.๒๕%	๔๘ คน ๔๓.๒๔%	๕ คน ๔.๕๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
ความถี่สะสม	วิธีคิด = $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	$\frac{๔๒๙}{๑๒} = ๓๕.๗๕$	$\frac{๘๔๑}{๑๒} = ๗๐.๐๘$	$\frac{๕๖}{๑๒} = ๔.๖๖$	๐	๐	๐
คะแนนที่ได้	วิธีคิด = ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	$๓๕.๗๕ \times ๕ = ๑๗๘.๗๕$	$๗๐.๐๘ \times ๔ = ๒๘๐.๓๒$	$๔.๖๖ \times ๓ = ๑๓.๙๘$	๐	๐	๐
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)		$๑๗๘.๗๕ + ๒๘๐.๓๒ + ๑๓.๙๘ = ๔๗๓.๐๕$					
คะแนนเฉลี่ย	วิธีคิด = $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	$\frac{๔๗๓.๐๕}{๑๑๑} = ๔.๒๖$					

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

๑ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร พบว่า

ลำดับที่ ๑ คือ (๔) ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๘

ลำดับที่ ๒ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๒

ส่วนระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว พบว่า

ลำดับที่ ๑ คือ (๔) ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓๘

ลำดับที่ ๒ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๒

ลำดับที่ ๓ คือ (๓) ความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๑

ส่วนระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐

๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการพบว่า

ลำดับที่ ๑ คือ (๔) ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๑๘

ลำดับที่ ๒ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๒

ลำดับที่ ๓ คือ (๓) ความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐

ส่วนระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐

๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี พบว่า

ลำดับที่ ๑ คือ (๔) ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๘

ลำดับที่ ๒ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๒

ลำดับที่ ๓ คือ (๓) ความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐

ส่วนระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐

๒ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม พบว่า

ลำดับที่ ๑ คือ (๔) ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๙๖

ลำดับที่ ๒ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

ลำดับที่ ๓ คือ (๓) ความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐

ส่วนระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐

๒.๒ การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่ายพบว่า

ลำดับที่ ๑ คือ (๔) ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๖

ลำดับที่ ๒ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

ลำดับที่ ๓ คือ (๓) ความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐

ส่วนระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐

๒.๓ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม พบว่า

ลำดับที่ ๑ คือ (๔) ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕๖

ลำดับที่ ๒ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๔

ลำดับที่ ๓ คือ (๓) ความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๐

ส่วนระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐

๒.๔ แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูลพบว่า
ลำดับที่ ๑ คือ (๔) ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๙๖
ลำดับที่ ๒ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๓
ลำดับที่ ๓ คือ (๓) ความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๑
ส่วนระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐

๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น พบว่า
ลำดับที่ ๑ คือ (๔) ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๙๖
ลำดับที่ ๒ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๓
ลำดับที่ ๓ คือ (๓) ความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๑
ส่วนระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐

๓.๒ ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน พบว่า
ลำดับที่ ๑ คือ (๔) ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๙๕
ลำดับที่ ๒ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๔
ลำดับที่ ๓ คือ (๓) ความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๑
ส่วนระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐

๔ ด้านผลจากการให้บริการ

๔.๑ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) พบว่า
ลำดับที่ ๑ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๔๕
ลำดับที่ ๒ คือ (๔) ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๕
ลำดับที่ ๓ คือ (๓) ความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐
ส่วนระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐

๔.๒ ได้รับการที่เป็นประโยชน์ พบว่า
ลำดับที่ ๑ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๒๕
ลำดับที่ ๒ คือ (๔) ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๒๕
ลำดับที่ ๓ คือ (๓) ความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐
ส่วนระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐

๖. สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบปลาเค้า

พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด = ๔.๒๖

$$\text{หาค่าร้อยละ } \underline{๔.๒๖} \times ๑๐๐ = ๔๒๖.๒$$

๕ คะแนน

๗. ข้อเสนอแนะ

- ควรมีน้ำดื่มบริการ