

รายงานสรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลจำปา อำเภอกำแพงเพชร จังหวัดพิจิตร

ใช้วิธีสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากประชากรผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาด้วยวิธีสุ่ม  
จำนวนผู้ทำแบบสอบถามทั้งสิ้น ๕๐ ราย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปา

๑.๑ เพศของผู้รับบริการ

เพศ	จำนวนผู้ให้บริการ (หน่วย : ราย)	ร้อยละของผู้ใช้บริการ
ชาย	๓๐	๖๐%
หญิง	๒๐	๔๐.๐%
รวม	๕๐	๑๐๐.๐%

๑.๒ ช่วงอายุของผู้ใช้บริการ

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ให้บริการ (หน่วย : ราย)	ร้อยละของผู้ใช้บริการ
ต่ำกว่า ๑๕ ปี	๐	๐.๐%
๑๕ - ๒๕ ปี	๑๑	๒๒.๐%
๒๖ - ๓๕ ปี	๑๙	๓๘.๐%
๓๖ - ๔๕ ปี	๑๒	๒๔.๐%
มากกว่า ๔๕ ปี ขึ้นไป	๘	๑๖.๐%
รวม	๕๐	๑๐๐.๐%

๑.๓ ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ให้บริการ (หน่วย : ราย)	ร้อยละของผู้ใช้บริการ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๔	๘.๐%
ประถมศึกษา	๖	๑๒.๐%
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๖	๓๒.๐%
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๐	๒๐.๐%
อนุปริญญา/ปวส.	๗	๑๔.๐%
ปริญญาตรี	๗	๑๔.๐%
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐%
รวม	๕๐	๑๐๐.๐%

๑.๓ ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ใช้บริการ (หน่วย : ราย)	ร้อยละของผู้ใช้บริการ
เกษตรกร	๑๔	๒๘.๐%
รับจ้างทั่วไป	๑๕	๓๐.๐%
พนักงานเอกชน	๑๖	๓๒.๐%
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓	๖.๐%
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๔.๐%
รวม	๕๐	๑๐๐.๐%

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๒.๑ ประเภทบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปา

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ใช้บริการ (หน่วย : ราย)	ร้อยละของผู้ใช้บริการ
การข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑๐	๒๐.๐%
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	๐.๐%
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๔	๘.๐%
การชำระภาษี ต่างๆ	๒๑	๔๒.๐%
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๘	๑๖.๐%
งานสาธารณสุข (พ่นยาป้องกัน ยุงลาย, ฉีดยา กันพิษสุนัขบ้า ฯลฯ)	๗	๑๔.๐%
การขอประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐%
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๐	๐%
รวม	๕๐	๑๐๐.๐%

### ส่วนที่ ๓ เรื่องที่ขอรับบริการ

#### ๓.๑ วิธีการวัดผลความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปา

เมื่อได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการเรียบร้อยแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาได้ดำเนินการวัดผลโดยใช้แนวทางไลเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งมีแนวทางทางการให้คะแนน ๕ ระดับดังต่อไปนี้

๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

๔ หมายถึง พึงพอใจมาก

๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย

๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการให้คะแนนที่ได้จากการสำรวจจะนำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในที่นี้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนโดยแบ่ง ๕ ช่วงชั้น จึงได้ค่าพิสัยด้วยสูตรดังต่อไปนี้

$$\frac{(5 - 1)}{5} = 0.8$$

ค่าพิสัยดังกล่าวจะถูกนำมาใช้เพื่อแบ่งช่วงชั้นของเกณฑ์การประเมินผลความพึงพอใจ โดยแบ่งช่วงชั้นได้ดังต่อไปนี้

ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ	อธิบายความหมาย
มากกว่า ๔.๒๐ - ๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด	ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาในระดับมากที่สุด
มากกว่า ๓.๔๐ - ๔.๒๐	พึงพอใจมาก	ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาในระดับมาก
มากกว่า ๒.๖๐ - ๓.๔๐	พึงพอใจปานกลาง	ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาในระดับปานกลาง
มากกว่า ๑.๘๐ - ๒.๖๐	พึงพอใจน้อย	ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาในระดับน้อย
ตั้งแต่ ๑.๐๐ - ๑.๘๐	พึงพอใจน้อยที่สุด	ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาในระดับน้อยที่สุด

๓.๒ ผลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ผลลัพธ์ ความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๔.๗๘	.๕๐๖๖๙	พอใจมากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๘๒	.๓๘๘๐๙	พอใจมากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๗๒	.๕๓๖๐๕	พอใจมากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๘๔	.๓๗๐๓๓	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๙	.๒๓๓๔๓	พอใจมากที่สุด

๓.๓ ผลความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ผลลัพธ์ ความพึงพอใจ
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๖๒	.๖๓๕๓๕	พอใจมากที่สุด
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๗๔	.๔๘๖๙๗	พอใจมากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๐	.๕๐๕๐๘	พอใจมากที่สุด
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๔	.๕๒๗๒๒	พอใจมากที่สุด
ระดับด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๐	.๓๐๗๒๓	พอใจมากที่สุด

### ๓.๔ ผลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ผลลัพธ์ความพึงพอใจ
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔.๘๔	.๓๗๐๓๓	พอใจมากที่สุด
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔.๗๐	.๕๐๕๐๘	พอใจมากที่สุด
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๔.๗๘	.๔๑๘๔๕	พอใจมากที่สุด
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๗๘	.๔๑๘๔๕	พอใจมากที่สุด
<b>ระดับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๗๙</b>	<b>.๒๓๓๔๓</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>

### ๓.๔ ผลความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาในภาพรวม

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ผลลัพธ์ความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาในภาพรวม	๔.๗๖	.๑๙๐๒๑	พอใจมากที่สุด

#### สรุปความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปา

จากผลการสำรวจความพึงพอใจฯ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปามีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาอย่างมากที่สุดอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ โดยความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๗๖ คะแนน ทั้งนี้ ด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงถึง ๔.๗๙ คะแนน โดยข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๘๔ คะแนน ส่วนด้านที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๗๐ คะแนน โดยข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๖๒ คะแนน

ข้อเสนอแนะ