



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิเทน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในตำบลพิเทน รวมทั้งหมด ๑๐๐ คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิเทนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ แบบ (Rating Scale) โดยที่ใช้เกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

- ๕ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ๔ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ๓ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- ๒ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- ๑ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ ๑ เกณฑ์ความพึงพอใจ

ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
๔.๕๐-๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๕๐-๔.๕๙	มาก
๒.๕๐-๓.๕๙	ปานกลาง
๑.๕๐-๒.๕๙	น้อย
๑.๐๐-๑.๕๙	น้อยที่สุด

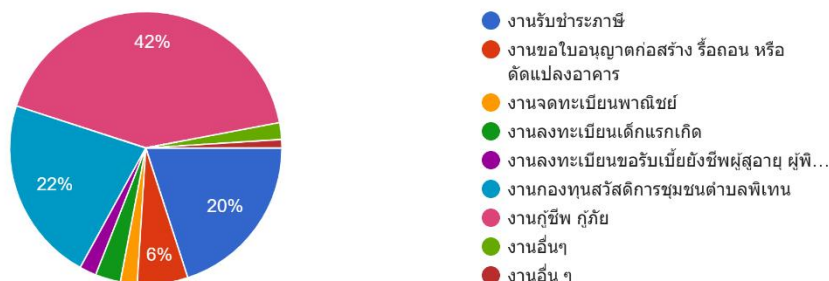
แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิเทนจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนจำนวน ๑๐๐ คน เครื่องมือวิเคราะห์เป็นแบบประเมินที่จัดทำสร้างขึ้น เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีการจัดแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๓ ตอน คือ

- ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป
- ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจ
- ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

แสดงข้อมูลติดต่อขอรับบริการเรื่องใดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๐ คน

ท่านมาติดต่อขอรับบริการ เรื่องใด
คำตอบ 100 ข้อ



ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาขอรับบริการ

งาน	จำนวน (n=๑๐๐)	ร้อยละ
๑. งานรับชำระภาษี	๒๐	๒๐.๐๐
๒. งานขอใบอนุญาตก่อสร้าง รื้อถอนหรือตัดแปลงอาคาร	๖	๖.๐๐
๓. งานจดทะเบียนพาณิชย์	๒	๒.๐๐
๔. งานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	๓	๓.๐๐
๕. งานลงทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	๒	๒.๐๐
๖. งานกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลพิเทน	๒๒	๒๒.๐๐
๗. งานกู้ชีพ กู้ภัย	๔๒	๔๒.๐๐
๘. งานอื่น ๆ	๒	๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

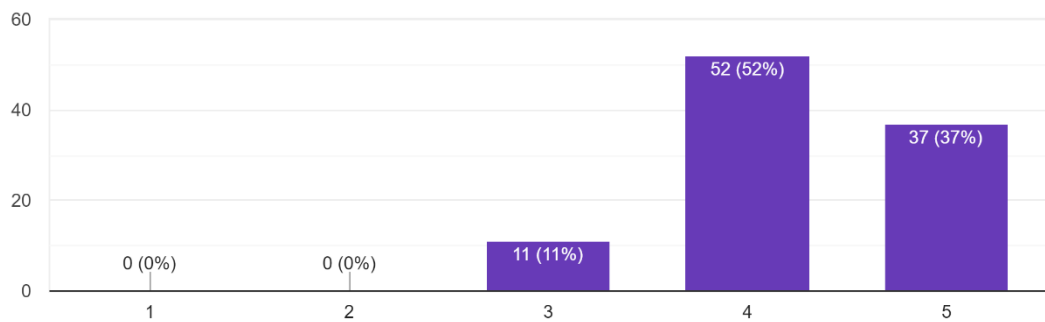
จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามขอรับบริการงานกู้ชีพ กู้ภัย จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามขอรับบริการงานกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลพิเทน จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามขอรับบริการงานชำระภาษี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามขอรับบริการงานขอใบอนุญาตก่อสร้าง รื้อถอนหรือตัดแปลงอาคาร จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามขอรับบริการงานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามขอรับบริการงานจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามขอรับบริการงานลงทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามขอรับบริการงานอื่น ๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิเทน

แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพิเทน กลุ่มตัวอย่าง
จำนวน ๑๐๐ คน ที่ได้ตอบแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้านการให้บริการ ดังตารางต่อไปนี้

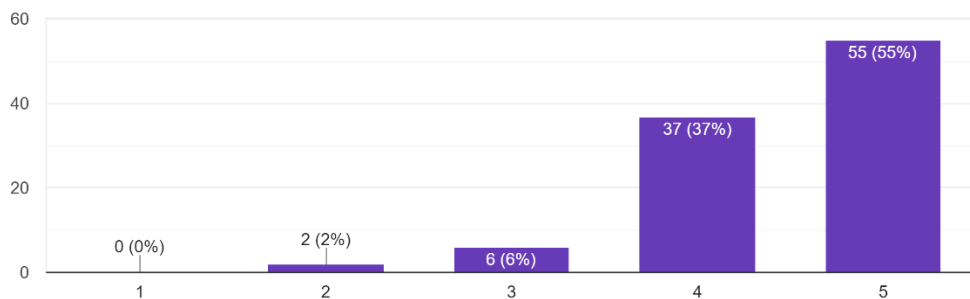
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย *

คำตอบ 100 ข้อ



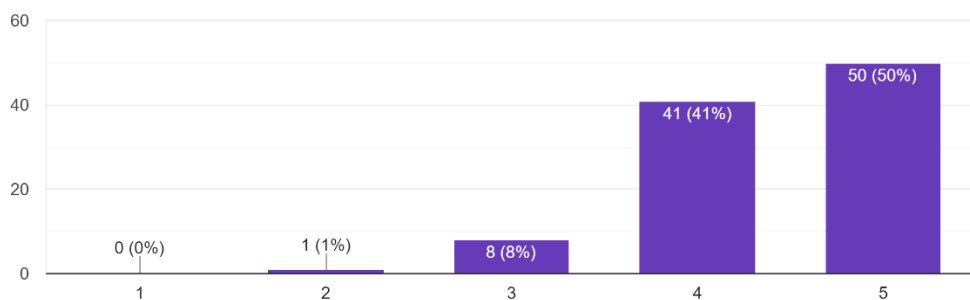
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว

คำตอบ 100 ข้อ



1.3 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม

คำตอบ 100 ข้อ



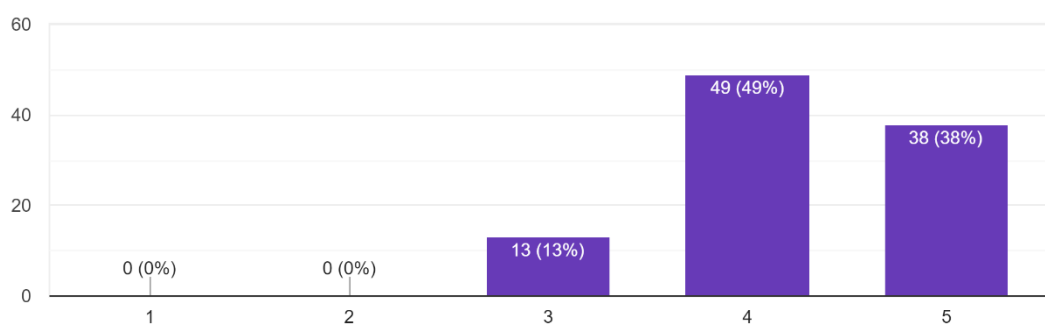
ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๔.๔๐	๐.๖๘	มาก	๒
๒. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	๔.๔๕	๐.๗๐	มาก	๑
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๔.๒๖	๐.๖๕	มาก	๓
รวม	๔.๓๗	๐.๐๓	มาก	

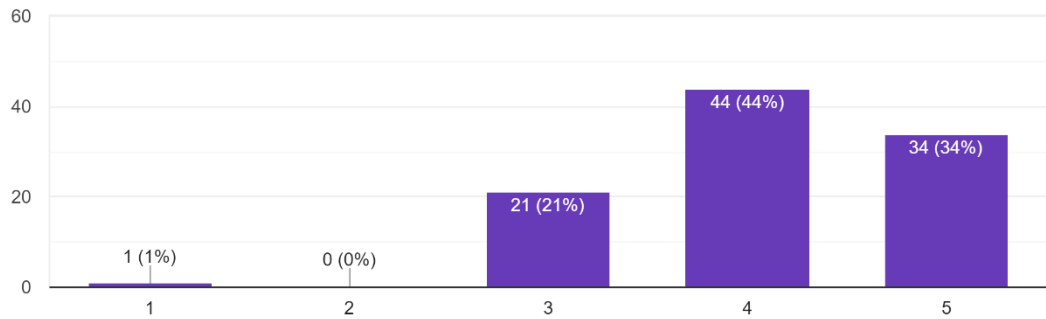
จากตารางที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิเทน ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ ($\bar{X} = ๔.๓๗$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๐๓ (S.D. = ๐.๐๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่ ๑ คือ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ ($\bar{X} = ๔.๔๕$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๐ (S.D. = ๐.๗๐) อันดับ ที่ ๒ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐ ($\bar{X} = ๔.๔๐$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๘ (S.D. = ๐.๖๘) อันดับที่ ๓ คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ ($\bar{X} = ๔.๒๖$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๕ (S.D. = ๐.๖๕)

2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และพร้อมให้บริการ

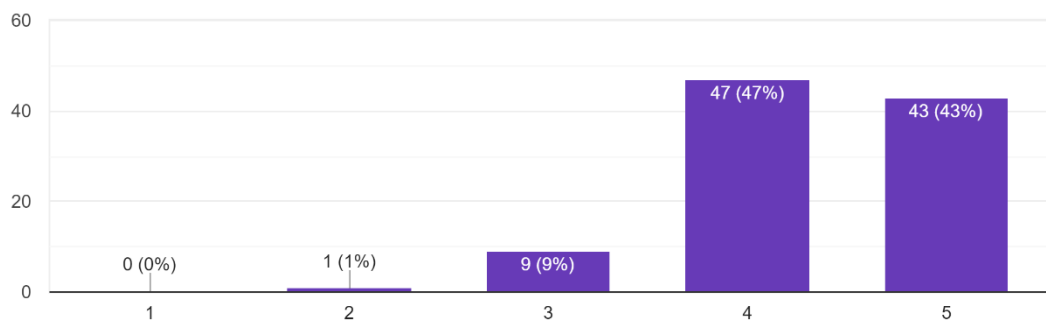
คำตอบ 100 ข้อ



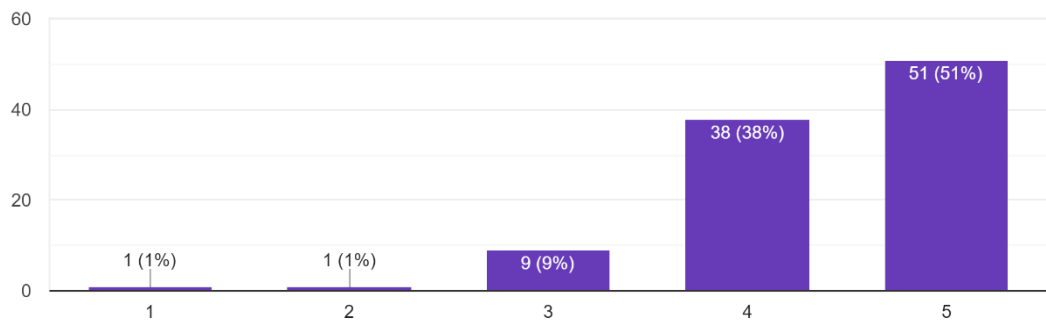
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น
คำตอบ 100 ข้อ



2.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ
คำตอบ 100 ข้อ



2.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น
คำตอบ 100 ข้อ



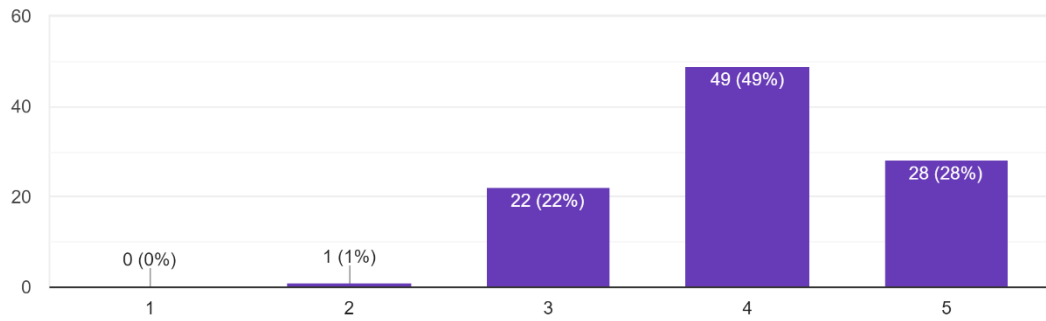
ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และพร้อมให้บริการ	๔.๒๕	๐.๖๗	มาก	๒
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๑๐	๐.๘๐	มาก	๔
๓. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๒	๐.๖๘	มาก	๑
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๔.๑๗	๑.๐๔	มาก	๓
รวม	๔.๒๑	๐.๑๗	มาก	

จากตารางที่ ๔ ผู้ตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิเทน ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ ($\bar{X} = ๔.๒๑$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๑๗ (S.D. = ๐.๑๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ ($\bar{X} = ๔.๓๒$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๘ (S.D. = ๐.๖๘) อันดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรและพร้อมให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ ($\bar{X} = ๔.๒๕$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๗ (S.D. = ๐.๖๗) อันดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๗ ($\bar{X} = ๔.๑๗$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๑.๐๔ (S.D. = ๑.๐๔) อันดับที่ ๔ คือ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ ($\bar{X} = ๔.๑๐$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๐ (S.D. = ๐.๘๐)

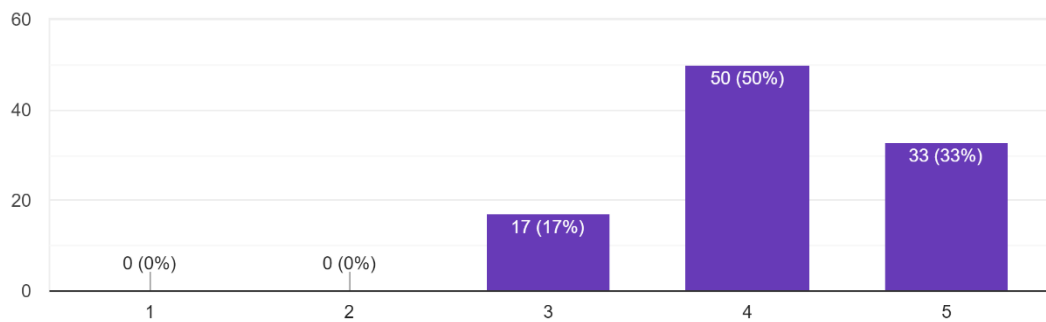
3.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ

คำตอบ 100 ข้อ



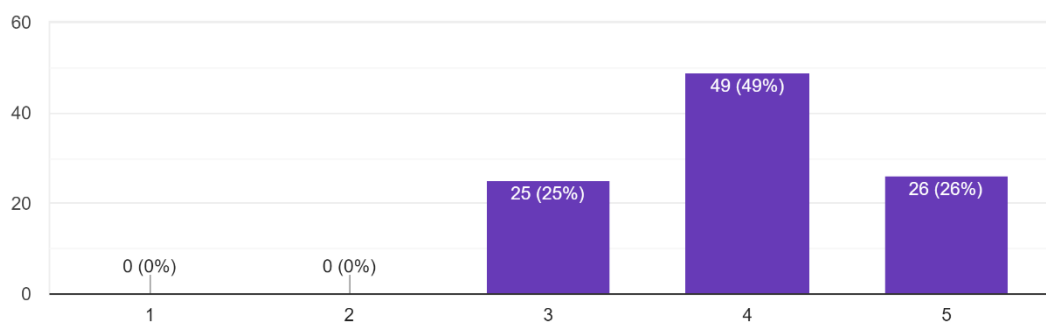
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ

คำตอบ 100 ข้อ



3.3 มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ

คำตอบ 100 ข้อ



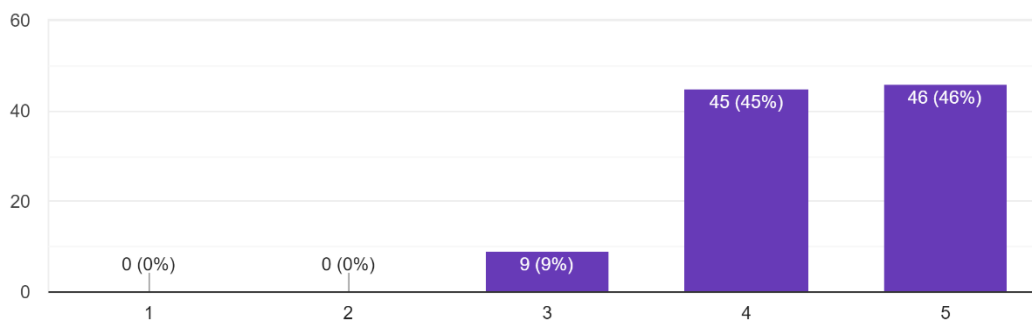
ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
๑. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๔.๐๔	๐.๗๔	มาก	๒
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๑๖	๐.๖๙	มาก	๑
๓. มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	๔.๐๑	๐.๗๒	มาก	๓
รวม	๔.๐๗	๐.๐๒	มาก	

จากตารางที่ ๕ ผู้ตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิเทน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ ($\bar{X} = ๔.๓๗$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๐๓ (S.D. = ๐.๐๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่ ๑ คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ ($\bar{X} = ๔.๑๖$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๙ (S.D. = ๐.๖๙) อันดับ ที่ ๒ คือ มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๐๔ ($\bar{X} = ๔.๐๔$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๔ (S.D. = ๐.๗๔) อันดับ ที่ ๓ คือ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๐๑ ($\bar{X} = ๔.๐๑$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๓ (S.D. = ๐.๗๓)

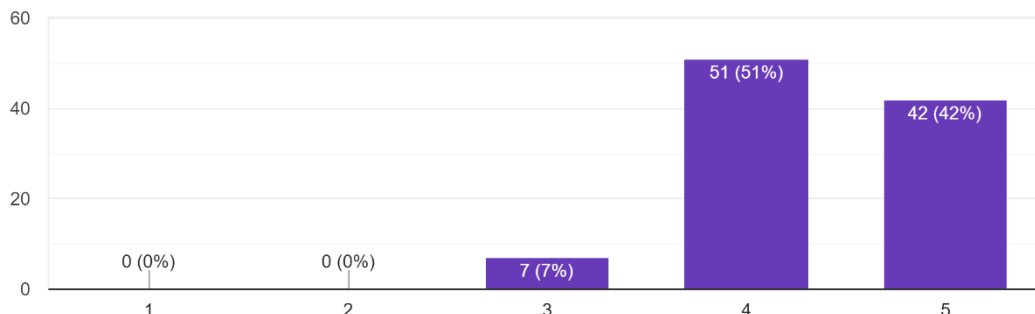
4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ

คำตอบ 100 ข้อ



4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ค่าตอบ 100 ข้อ



ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๔.๓๗	๐.๖๔	มาก	๑
๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	๔.๓๕	๐.๖๑	มาก	๒
รวม	๔.๓๖	๐.๐๓	มาก	

จากตารางที่ ๕ ผู้ตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจต่อใจต่อคุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลพิเทน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ ($\bar{X} = ๔.๓๗$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๑ (S.D. = ๐.๖๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่ ๑ คือ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ ($\bar{X} = ๔.๓๗$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๔ (S.D. = ๐.๖๔) อันดับที่ ๒ คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕ ($\bar{X} = ๔.๓๕$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๑ (S.D. = ๐.๖๑)

ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามโดยภาพรวม

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
๑. ด้านความพึงใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๗	๐.๐๓	มาก	๑
๒. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๑	๐.๑๗	มาก	๓
๓. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๗	๐.๐๒	มาก	๔
๔. ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	๔.๓๖	๐.๐๓	มาก	๒
รวม	๔.๒๕	๐.๐๗	มาก	

จากตารางที่ ๖ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิเทนโดยภาพรวม พึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ ($\bar{X} = ๔.๒๕$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๐๗ (S.D. = ๐.๐๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่ ๑

คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ ($\bar{X} = ๔.๓๗$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๐๓ (S.D. = ๐.๐๓) อันดับที่ ๒ คือ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ ($\bar{X} = ๔.๓๖$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๐๓ (S.D. = ๐.๐๓) อันดับที่ ๓ คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ ($\bar{X} = ๔.๓๖$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๐๓ (S.D. = ๐.๐๓) อันดับที่ ๔ คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๗ ($\bar{X} = ๔.๐๗$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๐๒ (S.D. = ๐.๐๒)