

แบบประเมินความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

แบบประเมินความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

- เพศ  ชาย  หญิง
- อายุ  ไม่เกิน ๒๐ ปี  ๒๑-๔๐ ปี  ๔๑-๖๐ ปี  
 ๖๐ ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 อนุปริญญา/ปวส.  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี  
 อื่นๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้มโดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	มีเก้าอี้รับรองประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ					
๒	มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าจุดให้บริการได้อย่างสะดวก					
๓	มีการออกแผนผังงานและระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนบริการ” และ “จุดให้บริการ”					
๔	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ณ จุดรับบริการและภายในสำนักงาน					
๕	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม					
๖	มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน					
๗	ออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์					
๘	มีให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wi-fi					
๙	มีบริการล่วงหน้า/พักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ					
๑๐	มีจุดแลกรับในการช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ					
๑๑	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายออกแบบให้สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน					

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

\*\*\*\*\*

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม  
อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)  
มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนที่มาขอรับบริการ และประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล  
จำนวน ๑๓๖ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม อำเภอโคกสำโรง จังหวัด  
ลพบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม อำเภอโคกสำโรง  
จังหวัดลพบุรี งบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๓๖ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
➤ ชาย	๖๔	๔๗.๐๖	
➤ หญิง	๗๒	๕๒.๙๔	
๒. อายุ			
➤ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๔.๗๑	
➤ ๒๑ - ๔๐ ปี	๙๑	๖๖.๙๒	
➤ ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๓	๑๖.๙๑	
➤ ๖๐ ปีขึ้นไป	๒	๑.๔๖	

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๓๖ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
➤ ประถมศึกษา	๒๐	๑๔.๗๑	
➤ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช.	๕๐	๓๖.๗๖	
➤ อนุปริญญาตรี/ปวส.	๒๐	๑๔.๗๑	
➤ ปริญญาตรี	๔๖	๓๓.๘๒	
➤ สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	มากที่สุด (๕)		มาก (๔)		ปานกลาง (๓)		น้อย (๒)		น้อยที่สุด (๑)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. มีเก้าอี้รับรองประชาชน ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	๖๕	๔๗.๘	๓๖	๒๖.๕	๒๑	๑๕.๔	๑๒	๘.๘	๒	๑.๕
๒. มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทาง หรือตำแหน่งในการเข้าจุดให้บริการได้ อย่างสะดวก	๕๙	๔๓.๔	๓๘	๒๗.๙	๒๑	๑๕.๔	๑๓	๙.๖	๕	๓.๗
๓. มีการออกแผนผังงานและระบบ การให้บริการระหว่าง “จุดก่อน บริการ” และ “จุดให้บริการ”	๓๕	๒๕.๗	๒๙	๒๑.๓	๔๘	๓๕.๓	๒๓	๑๖.๙	๑	๐.๗
๔. มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่าง เพียงพอ ณ จุดรับบริการและภายใน สำนักงาน	๔๒	๓๐.๙	๓๗	๒๗.๒	๔๒	๓๐.๙	๑๓	๙.๖	๒	๑.๕
๕. มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อ ให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	๗๐	๕๑.๕	๓๐	๒๒.๑	๒๕	๑๘.๔	๑๑	๘.๑	-	-
๖. มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อ บริการประชาชน	๖๙	๕๐.๗	๔๕	๓๓.๑	๒๒	๑๖.๒	-	-	-	-
๗. ออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์	๔๒	๓๐.๙	๓๕	๒๕.๗	๕๐	๓๖.๘	๙	๖.๖	-	-
๘. มีให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wi-fi	๘๒	๖.๓	๔๑	๓๐.๑	๑๓	๙.๖	-	-	-	-
๙. มีบริการล่วงหน้า/พักเที่ยงหรือ วันหยุดราชการ	๗๗	๕๖.๖	๔๘	๓๕.๓	๑๑	๘.๑	-	-	-	-
๑๐. มีจุดแลกรับในการช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ	๕๘	๔๒.๖	๓๙	๒๘.๗	๒๖	๑๙.๑	๑๓	๙.๖	-	-
๑๑. ในจุดที่สำคัญหรืออันตราย ออกแบบให้สามารถมองเห็นได้อย่าง ชัดเจน	๔๘	๓๕.๓	๕๐	๓๖.๘	๒๔	๑๗.๖	๑๔	๑๐.๒	-	-

## หลักการคิดคะแนน

จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด	=	n
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจมากที่สุด	=	n๕
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจมาก	=	n๔
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจปานกลาง	=	n๓
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจน้อย	=	n๒
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจน้อยที่สุด	=	n๑

## วิธีคิดคะแนน

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{๕(n๕) + ๔(n๔) + ๓(n๓) + ๒(n๒) + ๑(n๑)}{n}$$
$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} \times ๑๐๐}{\text{คะแนนเต็ม **}}$$

**\*\* โดยคะแนนเต็มในแต่ละหัวข้อการประเมิน = ๕ คะแนน \*\***

## เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	๑ - ๒๐ %	หมายความว่า	น้อยที่สุด
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>๒๐-๔๐ %	หมายความว่า	น้อย
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>๔๐-๖๐ %	หมายความว่า	ปานกลาง
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>๖๐-๘๐ %	หมายความว่า	มาก
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>๘๐-๑๐๐ %	หมายความว่า	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนมากที่สุด คือ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่(มีบริการล่วงเวลา/พักเที่ยง หรือวันหยุดราชการ) คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖ ลำดับที่สอง คือ มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรมคิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕ ลำดับที่สาม คือ มีจุดบริการนำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชนรองรับประชาชนอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗ และเรียงตามลำดับ คือ มีเก้าอี้รับรองประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘ และ มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าจุดให้บริการได้อย่างสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

โตนภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{5(647) + 4(428) + 3(303) + 2(108) + 1(10)}{136} = 44.73$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{44.73 \times 100}{5} = 89.46 \%$$

### ผลการประเมิน

แสดงให้เห็นว่า โตนภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ **มากที่สุด**