

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
เทศบาลตำบลลาดขวาง อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดขวาง
อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ประชาชนผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๑๒๒ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๓. เครื่องมือที่ใช้การประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถาม
เป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมิน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.เพศ			
• ชาย	๕๙	๔๘.๓๖	
• หญิง	๖๓	๕๑.๖๔	
๒.อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๓๙	
• ๒๑-๔๐ ปี	๔๗	๓๘.๕๒	
• ๔๑-๖๐ ปี	๔๐	๓๒.๗๙	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๒.๓๐	

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๕๖	๔๕.๙๐	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๒	๕๐.๘๒	
• ปริญญาตรี	๔	๓.๒๘	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๔๑	๓๓.๖๑	
• ผู้ประกอบการ	๒๓	๑๘.๘๕	
• ประชากร	๕๖	๔๕.๙๐	
• อื่นๆ โปรดระบุ.....นักเรียน.....	๒	๑.๖๔	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๙๐

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	ระดับ
	๕	๔	๓	๒	๑		
ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๔๓	๗๖	๓	๐	๓.๓๓	ดีมาก
๑.๒ ค่ารวดเร็วในการบริการ	๐	๓๕	๘๐	๗	๐	๓.๒๓	ดีมาก
๒.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๐	๒๗	๓๕	๕๙	๐	๒.๗๕	ดี
๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๐	๖๔	๒๖	๓๒	๐	๓.๒๖	ดีมาก

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					x	ระดับ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการอย่างสุภาพ	๒	๓๖	๖๘	๑๖	๐	๓.๒๐	ดีมาก
๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑	๒๕	๗๒	๒๔	๐	๓.๐๒	ดีมาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน	๓	๒๖	๗๙	๒๔	๐	๓.๐๗	ดีมาก
๓.๔ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๗๙	๒๕	๑๘	๐	๓.๔๙	ดีมาก
๔.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑	๒๓	๗๐	๒๘	๐	๒.๙๘	ดี
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๐	๑๖	๘๑	๒๕	๐	๒.๙๓	ดี
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๐	๑๕	๘๐	๒๗	๐	๒.๙๐	ดี
๔.๔ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	๐	๑๘	๗๑	๓๓	๐	๒.๘๘	ดี
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๕	๑๗	๗๑	๒๙	๐	๒.๙๘	ดี

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๔๓ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗๖ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๓ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๓๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจดีมาก

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓๕ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๘๐ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๗ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๒๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจดีมาก

๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน

๒๗ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๓๕ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๕๙ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๗๕ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจดี

๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๖๔ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒๖ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๓๒ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๒๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓๖ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๖๘ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๑๖ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๒๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจดีมาก

๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๕ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗๒ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๔ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๐๒ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๓ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๖ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗๙ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๔ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๐๗ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๓.๔ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๗๙ คน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๒๕ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๑๘ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๔๙ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๓ คน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๗๐ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๘ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๙๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑๖ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๘๑ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๕ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๙๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑๕ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๘๐ คน มีความพึงพอใจระดับน้อย จำนวน ๒๗ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๙๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑๘ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗๑ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๓๓ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๘๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจดี

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจระดับดีมาก จำนวน ๕ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑๗ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗๑ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๙ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๘๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี