

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (กองคลัง) ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓
เทศบาลตำบลสนามคลี อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (กองคลัง) เก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการ จากเทศบาลตำบลสนามคลี จำนวนทั้งสิ้น ๓๐ คน จากประชากรทั้งหมด ๒,๔๘๕ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐
วิธีคิด $\frac{30 \times 100}{2,485} = 1.20$ สรุปข้อมูลได้ดังนี้
๒,๔๘๕

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้
มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๕
มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนน เท่ากับ ๔
มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนน เท่ากับ ๓
มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนน เท่ากับ ๒
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ - ๕.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ - ๔.๕๐ มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ - ๓.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ - ๒.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ - ๑.๕๐ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละ อายุของผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๒๐ - ๓๐ ปี	๖	๒๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๖	๒๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๖	๒๐
๖๑ - ๗๐ ปี	๓	๑๐
มากกว่า ๗๐ ปี	๙	๓๐
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อายุมากกว่า ๗๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐ รองลงมาอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี และอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐ อายุ ๖๑ - ๗๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละ เพศของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๔	๔๖.๗๐
หญิง	๑๖	๕๓.๓๐
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	๖	๒๐.๐๐
ประถมศึกษา	๑๔	๔๖.๗๐
มัธยมศึกษา	๓	๑๐.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๔	๑๓.๓๐
ปริญญาตรี	๓	๑๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗๐ รองลงมาการศึกษาไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ การศึกษาอนุปริญญา/ปวส.คิดเป็นร้อยละ๑๓.๓ การศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ๑๐ มัธยมศึกษาคิดเป็นร้อยละ๑๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละ อาชีพของผู้ตอบแบบประเมิน

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๑๙	๖๓.๕๐
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๐	๐
ค้าขาย/อิสระ	๗	๒๓.๓๐
อื่นๆ	๔	๑๓.๓๐
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๐ รองลงมาประกอบอาชีพ ค้าขาย/อิสระ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๐

ส่วนที่ ๒ เรื่อง ที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๕ แสดงเรื่องที่มาขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๑	๓.๕๐
การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	๐
การชำระภาษีป้าย	๐	๐
การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๐	๐
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๑๙	๖๓.๓๐
การจัดซื้อ-จัดจ้าง	๑๐	๓๓.๓๐
อื่นๆระบุ	๐	๐
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาขอรับบริการ เรื่องการชำระภาษีบำรุงท้องที่คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๐ รองลงมา เรื่อง การจัดซื้อ-จัดจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๐ และเรื่องการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑		
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๐	๑๘ (๖๐.๐๐)	๑๒ (๔๐.๐๐)	๐	๐	๓.๖๐	มาก
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	๐	๑๙ (๖๓.๓๐)	๑๑ (๓๖.๗๐)	๐	๐	๓.๖๓	มาก
๑.๓ ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	๕ (๑๖.๗๐)	๒๒ (๗๓.๓๐)	๓ (๑๐.๐๐)	๐	๐	๔.๐๗	มาก
๑.๔ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ	๙ (๓๐.๐๐)	๑๕ (๕๐.๐๐)	๖ (๒๐.๐๐)	๐	๐	๔.๑๐	มาก
๑.๕ มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	๕ (๑๖.๗๐)	๒๐ (๖๖.๖๐)	๕ (๑๖.๗๐)	๐	๐	๔.๐๐	มาก
๑.๖ ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น บริการผู้มาใช้บริการ ก่อน - หลังตามลำดับคิว	๓ (๑๐.๐๐)	๒๒ (๗๓.๓๐)	๕ (๑๖.๗๐)	๐	๐	๓.๙๓	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๓.๘๘	มาก
ร้อยละ						๙๖.๗๐	

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเด็น ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๐ และสรุปได้ดังนี้

- | | |
|---|-----------------|
| ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | อยู่ในระดับ มาก |
| ๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ | อยู่ในระดับ มาก |
| ๑.๓ ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง | อยู่ในระดับ มาก |
| ๑.๔ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง | อยู่ในระดับ มาก |
| ๑.๕ มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ | อยู่ในระดับ มาก |
| ๑.๖ ความเสมอภาคในการให้บริการ | อยู่ในระดับ มาก |

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑		
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							
๒.๑ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	๑๖ (๕๓.๓๐)	๑๓ (๔๓.๔๐)	๑ (๓.๓๐)	๐	๐	๔.๕๐	มาก
๒.๒ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๘ (๖๐.๐๐)	๑๒ (๔๐.๐๐)	๐	๐	๐	๔.๖๐	มากที่สุด
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๕ (๕๐.๐๐)	๑๕ (๕๐.๐๐)	๐	๐	๐	๔.๕๐	มาก
๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๐ (๑๐๐)	๐	๐	๐	๐	๕	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๕๐	มาก
ร้อยละ						๙๖.๓๐	

จากตารางที่ ๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐ สรุปได้ดังนี้

- | | |
|---|-----------------------|
| ๒.๑ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิจกรรมารยาท | อยู่ในระดับ มาก |
| ๒.๒ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความมีน้ำใจ | อยู่ในระดับ มากที่สุด |
| ๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ | อยู่ในระดับ มาก |
| ๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ | อยู่ในระดับ มากที่สุด |

ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑		
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	๖ (๒๐.๐๐)	๑๖ (๕๓.๓๐)	๘ (๒๖.๗๐)	๐	๐	๓.๙๐	มาก
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม เป็นต้น	๖ (๒๐.๐๐)	๑๔ (๔๖.๗๐)	๑๐ (๓๓.๓๐)	๐	๐	๓.๘๗	มาก
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๗ (๒๓.๔๐)	๑๙ (๖๓.๓๐)	๔ (๑๓.๓๐)	๐	๐	๔.๑๐	มาก
๓.๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๖ (๒๐.๐๐)	๑๘ (๖๐.๐๐)	๖ (๒๐.๐๐)	๐	๐	๔.๐๐	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๓.๙๖	มาก
ร้อยละ						๙๓.๖๐	

จากตารางที่ ๘ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเด็น ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ สรุปได้ดังนี้

- | | |
|--|-----------------|
| ๓.๑ มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ | อยู่ในระดับ มาก |
| ๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก | อยู่ในระดับ มาก |
| ๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | อยู่ในระดับ มาก |
| ๓.๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | อยู่ในระดับ มาก |

ตารางที่ ๙ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑		
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							
๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ - ได้รับบริการที่คุ้มค่า	๗ (๒๓.๕๐)	๒๒ (๗๓.๓๐)	๑ (๓.๓๐)	๐	๐	๔.๒๐	มาก
๔.๒ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการ	๑๑ (๓๖.๗๐)	๑๘ (๖๐.๐๐)	๑ (๓.๓๐)	๐	๐	๔.๓๓	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๒๖	มาก
ร้อยละ						๙๔.๖๐	

จากตารางที่ ๙ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเด็น ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ สรุปได้ดังนี้

- | | |
|---|-----------------|
| ๑.๑ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ - ได้รับบริการที่คุ้มค่า | อยู่ในระดับ มาก |
| ๔.๒ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการ | อยู่ในระดับ มาก |