

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (กองช่าง) ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓
เทศบาลตำบลสนามคลี อำเภอบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (กองช่าง) เก็บข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการ 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	๓	๑๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๗	๒๓.๓๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๔	๔๖.๖๖
๕๑ - ๖๐ ปี	๔	๑๓.๓๔
๖๑ - ๗๐ ปี	๒	๖.๖๖
มากกว่า ๗๐ ปี	-	-
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๖ รองลงมา อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๔ อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๖ อายุ ๒๐-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และมากกว่า ๖๑-๗๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๖

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละ เพศของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๕	๕๐
หญิง	๑๕	๕๐
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเพศหญิงเท่ากับเพศชาย

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	๑๑	๔๐.๖๖
ประถมศึกษา	๖	๒๐
มัธยมศึกษา	๒	๖
อนุปริญญา/ปวส.	๗	๒๓.๓๔
ปริญญาตรี	๓	๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 40.66 รองลงมาอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 23.34 การศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20 การศึกษาปริญญาตรี เป็นร้อยละ 10 การศึกษามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละ อาชีพของผู้ตอบแบบประเมิน

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๑๘	๖๐
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔	๑๓.๓๓
ค้าขาย/อิสระ	๘	๒๖.๖๗
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่

ส่วนที่ ๒ เรื่อง ที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๕ แสดงเรื่องที่มาขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขออนุญาตปลูกอาคาร รื้อถอนอาคาร	๖	๒๐
การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	๐
การขออนุญาตขุดดิน ถมดิน	๓	๑๐
การยื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕	๑๖.๖๖
การขออนุญาตประกอบกิจการ	๐	๐
การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๔	๑๓.๓๔
การซ่อมแซมถนน	๒	๖.๖๖
การตัดต้นไม้	๑๐	๓๓.๓๔
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาขอรับบริการ เรื่องการตัดไม้ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๔ รองลงมาเรื่อง การขออนุญาตปลูกอาคาร รื้อถอนอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๐ การยื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๖ การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๔ การขออนุญาตขุดดิน ถมดิน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ การซ่อมแซมถนน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๖

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	๒๘ (๙๓.๓๔)	๒ (๖.๖๖)	๐	๐	๐	๔.๙๓	มากที่สุด
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	๒๕ (๘๓.๓๓)	๕ (๑๖.๖๔)	๐	๐	๐	๔.๘๓	มากที่สุด
๑.๓ ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	๒๑ (๗๐)	๙ (๓๐)	๐	๐	๐	๔.๗๐	มากที่สุด
๑.๔ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ	๑๘ (๖๐)	๑๒ (๔๐)	๐	๐	๐	๔.๖๐	มากที่สุด
๑.๕ มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	๒๓ (๗๖.๖๖)	๗ (๒๔.๓๔)	๐	๐	๐	๔.๗๖	มากที่สุด
๑.๖ ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น บริการผู้มาใช้บริการ ก่อน - หลังตามลำดับคิว	๒๔ (๘๐)	๖ (๒๐)	๐	๐	๐	๔.๙๖	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๗๙	มากที่สุด
ร้อยละ						๙๕.๙๓	

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเด็น ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๓ และสรุปได้ดังนี้

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

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑		
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							
๒.๑ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 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 ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาท | 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 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	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 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่

ให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	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 (๒๓.๔๐)	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 คิดเป็น ร้อยละ ๙๔.๖๐ สรุปได้ดังนี้

๑.๑ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ - ได้รับบริการที่คุ้มค่า อยู่ในระดับ มาก
 ๔.๒ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการ อยู่ในระดับ มาก