



รายงาน

ผลแบบสอบถามความพึงพอใจ

ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ

การปฏิบัติและการให้บริการประชาชน

ประจำปี พ.ศ.2565

โดย

สำนักปลัดเทศบาลตำบลเกาะยาว

อำเภอเกาะยาว

จังหวัดพังงา



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลเกาะยาว อำเภอเกาะยาว จังหวัดพังงา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๑.ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆอีกมาก เทศบาลตำบลเกาะยาว มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

๒. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเกาะยาว ต่อไป

๓. กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลเกาะยาว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือน กันยายน ๒๕๖๕) ๑๒ เดือน

๔. แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เทศบาลตำบลเกาะยาว อำเภอเกาะยาว จังหวัดพังงา ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อวัดผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลการประเมินมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๖๐ ราย โดยตอบแบบสอบถามความพึงพอใจทั้งหมด ๓ ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ และส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะต่างๆ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scales) ในแต่ละ ข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก ๕ ตัวเลือก โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงตัวเดียวและกำหนดตัวเลขค่าคะแนนการวัดผลพฤติกรรมในแต่ละด้าน ดังนี้

- | | |
|-----------|-------------------------|
| ๕ หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| ๔ หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| ๓ หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| ๒ หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| ๑ หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

การแปลความหมายของคะแนน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด โดยกำหนด เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ โดยการหาช่วงความ กว้างของอัตรภาพชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์ ๒๕๓๘ : ๘-๑๑) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอัตรภาพชั้น} = (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น}$$

$$\text{ความกว้างของอัตรภาพชั้น} = (๕-๑) / ๕$$

$$\text{ความกว้างของอัตรภาพชั้น} = ๐.๘๐$$

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑-๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑-๔.๒๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑-๓.๔๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑-๒.๖๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๘๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

- ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละดังนี้

ร้อยละความพึงพอใจ ๘๔.๒๐ - ๑๐๐.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ร้อยละความพึงพอใจ ๖๘.๒๐-๘๔.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ร้อยละความพึงพอใจ ๕๒.๘๐-๖๘.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ร้อยละความพึงพอใจ ๓๖.๒๐-๕๒.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ร้อยละความพึงพอใจ ๒๐.๐๐-๓๖.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

-ใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ ๒๐ ได้ร้อยละนำไปเทียบหาค่าคะแนนตาม

เกณฑ์

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง ๓ ส่วนวิเคราะห์ผลได้ดังนี้
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.เพศ ☞ ชาย ☞ หญิง	 ๒๖ ๓๔	 ๔๓.๐๐ ๕๗.๐๐ (๑๐๐.๐๐)	
๒.อายุ ❖ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ❖ ๒๑-๔๐ ปี ❖ ๔๑-๖๐ ปี ❖ ๖๐ ปีขึ้นไป	 ๑๐ ๑๑ ๒๕ ๑๔	 ๑๗.๐๐ ๑๘.๐๐ ๔๒.๐๐ ๒๓.๐๐ (๑๐๐.๐๐)	
๓.วุฒิการศึกษา ☺ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☺ มัธยมศึกษาต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ☺ ปริญญาตรี ☺ สูงกว่าปริญญาตรี	 ๓๑ ๑๕ ๑๔ -	 ๕๒.๐๐ ๒๕.๐๐ ๒๓.๐๐ - (๑๐๐.๐๐)	
๔.อาชีพของผู้มารับบริการ ♥ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ♥ ผู้ประกอบการ ♥ ประชาชนผู้รับบริการ ♥ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ♥ อื่นๆ โปรดระบุ	 ๘ ๑๙ ๒๘ ๕ -	 ๑๓.๐๐ ๓๒.๐๐ ๔๗.๐๐ ๘.๐๐ - (๑๐๐.๐๐)	

❖ ตอนที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑.ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๘	๒๒	๐	๐	๐	๔.๗๘	๙๕.๖๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕	๕	๐	๐	๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๒	๒๘	๐	๐	๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๔	๒๒	๓๓	๐	๐	๔.๐๒	๘๐.๔๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๕	๒๓	๒๒	๐	๐	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๓. ด้านบุคลากรให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๐	๒๐	๐	๐	๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๓	๑๗	๐	๐	๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๓	๗๑	๖	๐	๐	๓.๘๓	๗๖.๖๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน.ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๘	๒๐	๒๒	๐	๐	๔.๓๖	๘๗.๒๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๕	๔๕	๒๐	๐	๐	๔.๑๔	๘๓.๐๐
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๕	๒๐	๑๕	๐	๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๐	๖๘	๑๒	๐	๐	๔.๐๘	๘๑.๖๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต	๒๐	๖๕	๑๕	๐	๐	๔.๐๕	๘๑.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๒	๑๘	๐	๐	๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐
๕.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖๐	๓๕	๕	๐	๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. บุคลากรของเทศบาลตำบลเกาะยาว พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอายุระหว่าง (๔๑-๖๐ปี) และส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายข้อได้ดังนี้

☞ ด้านที่ ๑ ด้านเวลา

๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๐

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๐๐

☞ ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๐

๒. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๐.๔๐

๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๖๐

☞ ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐

๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๖๐

๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๖.๖๐

๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๒๐

๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๐๐

☞ ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๐๐

๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๖๐

๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๐๐

๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔๐

☞ ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๐๐

๒. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลเกาะยาว อำเภอเกาะยาว จังหวัดพังงา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐

๓. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๗.๑ ควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์การปฏิบัติงานและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้มากกว่านี้

๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีจำนวนน้อย

๗.๓ ควรมีแบบฟอร์มที่กระชับ และเข้าใจง่าย ต่อการให้ข้อมูลของผู้มาติดต่อราชการ

