

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
เทศบาลตำบลบ้านแป้น
ระหว่างเดือน เมษายน - กันยายน 2561

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	28	36.40
เพศหญิง	49	63.60
รวม	77	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 63.60 เป็นเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	25	32.50
มัธยมศึกษา	35	45.50
ปริญญาตรี	17	22.10
ปริญญาโท	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	77	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 จบการศึกษาระดับ ประถมศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลงานที่มารับบริการที่เทศบาลตำบลบ้านแป้น

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัดเทศบาล	15	19.50
กองคลัง	23	29.90
กองช่าง	10	13.00
กองวิชาการ	6	7.80
กองสาธารณสุขฯ	11	14.30
กองสวัสดิการและสังคม	7	9.10
กองการศึกษา	5	6.50
รวม	77	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการ กองคลัง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 29.90 รองลงมาได้แก่ สำนักปลัด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 กองสาธารณสุข จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 กองช่าง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 กองสวัสดิการและสังคม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 กองวิชาการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 และกองการศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ							
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	SD	แปรผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	17 (22.10)	44 (57.10)	16 (20.80)	-	-	4.01	.659	มาก
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8 (10.40)	51 (66.20)	18 (23.40)	-	-	3.87	.570	มาก
3	มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ	-	62 (80.50)	15 (19.50)	-	-	3.81	.399	มาก
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	14 (18.20)	63 (81.80)	-	-	-	4.18	.388	มาก
5	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น ฯลฯ	10 (13.00)	48 (62.30)	19 (24.70)	-	-	3.88	.606	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ลำดับ ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ							แปร ผล
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	SD	
6	ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	35 (45.50)	42 (54.50)	-	-	-	4.45	.501	มาก
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	36 (46.80)	41 (53.20)	-	-	-	4.47	.502	มาก
8	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ฯลฯ	19 (24.70)	58 (75.30)	-	-	-	4.25	.434	มาก
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	17 (22.10)	60 (77.90)	-	-	-	4.22	.417	มาก
10	ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	6 (7.80)	71 (92.20)	-	-	-	4.08	.270	มาก
11	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	2 (2.60)	75 (97.40)	-	-	-	4.03	.160	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว ระดับความพึงพอใจของ
ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.01)
2. การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจของ
ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.87)
3. มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ ระดับความพึง
พอใจของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.81)
4. ความสะอาดในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ระดับความพึงพอใจของผู้มารับ
บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.181)
5. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับความคิดเห็น ฯลฯ
ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.88)

6. ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.45)

7. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.47)

8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.26)

9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.25)

10. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08)

11. ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.03)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ไม่มี

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 ความหมาย น้อยที่สุด
1.50 – 2.49 ความหมาย น้อย
2.50 – 3.49 ความหมาย ปานกลาง
3.50 – 4.49 ความหมาย มาก
4.50 – 5.00 ความหมาย มากที่สุด