

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางบ่อ ประจำปี ๒๕๕๙

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางบ่อ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ และการพรรณนาอธิบายผล

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการพรรณนาอธิบายผล

- วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการ บริการ ของเทศบาลตำบลบางบ่อ มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๕ ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภทช่วง ได้แก่ คะแนน ๑ = พึงพอใจระดับน้อยที่สุด ๒ = พึงพอใจระดับน้อย ๓ = พึงพอใจระดับปานกลาง ๔ = พึงพอใจระดับมาก ๕ = พึงพอใจระดับมากที่สุด

- กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ ๕ ระดับจากค่าพิสัย สามารถหาค่าพิสัยได้จากคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}\text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 1\end{aligned}$$

- เกณฑ์หาค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ทำการคำนวณจากค่าเฉลี่ยและแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	น้อยที่สุด (ร้อยละ ๒๐.๐๐ - ๓๖.๐๐)
๑.๘๑ - ๒.๖๐	น้อย (ร้อยละ ๓๖.๒๐ - ๕๒.๐๐)
๒.๖๑ - ๓.๔๐	ปานกลาง (ร้อยละ ๕๒.๒๐ - ๖๘.๐๐)
๓.๔๑ - ๔.๒๐	มาก (ร้อยละ ๖๘.๒๐ - ๘๔.๐๐)
๔.๒๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด (ร้อยละ ๘๔.๒๐ - ๑๐๐.๐๐)

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

ตัวแปรทั้ง ๕ คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและเรื่องที่ขอรับบริการ ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็น จำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	๔๔	๔๔.๐๐
เพศหญิง	๕๖	๕๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๖.๐๐
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๑๘	๑๘.๐๐
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๒๐.๐๐
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๕	๒๕.๐๐
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๙	๑๙.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	๑๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๕.๐๐ รองลงมา คือ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และต่ำสุด คือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๓	๒๓.๐๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๗	๒๗.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๑	๑๑.๐๐
ปริญญาตรี	๓๔	๓๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓.๐๐
อื่นๆ	๒	๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ รองลงมา คือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ และต่ำสุด คือระดับอื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ	๕	๕.๐๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๑๖.๐๐
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๗	๑๗.๐๐
รับจ้าง	๔๔	๔๔.๐๐
นักเรียนนักศึกษา	๕	๕.๐๐
เกษตรกร	๓	๓.๐๐
อื่นๆ	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ รองลงมา คืออาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ และต่ำสุด คืออาชีพเกษตรกร จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐

๑.๕ ข้อมูลเรื่องขอรับบริการ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเรื่องขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๖	๕.๐๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๕	๔.๑๗
การใช้ Internet ตำบล	๒	๑.๖๗
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๘	๖.๖๗
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๓	๒.๕๐
การออกแบบอาคาร	๑	๐.๘๓
การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน	๑๑	๙.๑๗
การชำระภาษีป้าย	๖	๕.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๒	๑๘.๓๓
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๑๖	๑๓.๓๓
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๑	๐.๘๓
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	-	-
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๒	๑.๖๗
การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๖	๕.๐๐
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑	๐.๘๓
การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร	๓๐	๒๕.๐๐
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ ส่วนใหญ่รับบริการงานทะเบียน จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ รองลงมา คือการขอรับเบิยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๓ และต่ำสุด คือ การออกแบบอาคาร , การขอรับเบิยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ และการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๓

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ ๖ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความ พึงพอใจ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๑.๖๐	๔.๐๘	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๐.๔๐	๔.๐๒	มาก
๓. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๐.๐๐	๔.๐๐	มาก
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๙.๐๐	๓.๙๕	มาก
รวม	๘๐.๒๕	๔.๐๑	มาก
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๗๘.๐๐	๓.๙๐	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๙.๐๐	๓.๙๕	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๗๘.๐๐	๓.๙๐	มาก
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗๖.๘๐	๓.๘๔	มาก
รวม	๗๗.๙๕	๓.๘๙	มาก
๓. ด้านการอำนวยความสะดวก			
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๑.๐๐	๔.๐๕	มาก
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๗๘.๖๐	๓.๙๓	มาก
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	๘๐.๐๐	๔.๐๐	มาก
๔. อาคารสถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย	๘๒.๖๐	๔.๑๓	มาก
รวม	๘๐.๕๕	๔.๐๒	มาก
รวมผลการประเมินทั้ง ๔ ด้าน	๗๙.๕๘	๓.๙๗	มาก

จากตารางที่ ๖ จากผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีกรอบงานที่ประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} \equiv 3.97$,ร้อยละ ๗๙.๕๘) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุป ได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐.๒๕
 ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๗.๙๕
 ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐.๕๕
-