

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลขุนแก้ว

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลขุนแก้ว โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 128 คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ และการพรรณนาอธิบายผล

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการอธิบายผล

- วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลขุนแก้ว มีกรอบการประเมิน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภทช่วงได้แก่ คะแนน 1 = พึงพอใจระดับน้อยที่สุด 2 = พึงพอใจระดับน้อย 3 = พึงพอใจระดับปานกลาง 4 = พึงพอใจระดับมาก 5 = พึงพอใจระดับมากที่สุด

- กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ 5 ระดับจากค่าพิสัย สามารถหาค่าพิสัยได้จากจำนวนดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

-เกณฑ์หาค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ทำการคำนวณจากค่าเฉลี่ยและแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด (ร้อยละ 00.00 - 36.00)
1.81 - 2.60	น้อย (ร้อยละ 36.10 - 52.00)
2.61 - 3.40	ปานกลาง (ร้อยละ 52.10 - 68.00)
3.41 - 4.20	มาก (ร้อยละ 68.10 - 84.00)
4.21 - 5.00	มากที่สุด (ร้อยละ 84.10 - 100.00)

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

ตัวแปรทั้ง 5 คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและเรื่องที่ขอรับบริการ ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียด ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	70	54.69
เพศหญิง	58	45.31
รวม	128	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม 128 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 54.69 รองมา คือ เพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 45.31

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	3.12
อายุ 20 – 30 ปี	22	17.18
อายุ 31 - 40 ปี	32	25.00
อายุ 41 – 50 ปี	29	22.65
อายุ 51 – 60 ปี	30	23.43
มากกว่า 60 ปี	11	8.59
รวม	128	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม 128 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา คือ อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.43 และต่ำสุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.12

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	44	34.37
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	36	28.12
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	19	14.84
ปริญญาตรี	25	19.53
อื่นๆ :ไม่ได้เรียน.....	4	3.12
รวม	25.60	100

จากตารางที่ 3 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม 128 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 34.37 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 28.12 และต่ำสุด คือ ระดับอื่นๆ (ไม่ได้เรียน) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ	10	7.81
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	16	12.50
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	52	40.62
รับจ้าง	31	24.22
นักเรียน นักศึกษา	13	10.15
เกษตรกร	-	-
อื่นๆ	6	4.68

จากตารางที่ 4 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม 128 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 40.62 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 24.22 และต่ำสุดคือ ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.68

1.5 ข้อมูลเรื่องขอรับบริการ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเรื่องขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	0	0
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	0	0
การใช้ Internet ตำบล	0	0
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	2	1.56
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	3	2.34
การออกแบบอาคาร	1	0.78
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	23	18.75
การชำระภาษีป้าย	16	14.06
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	18	14.06
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	3	2.34
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	0	0
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	0	0
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	0	0
การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	5	5.47
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	10	8.60
การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร	22	12.50
การขอรับบริการและการชำระค่าน้ำประปา	25	19.53
อื่นๆ	0	0
รวม	128	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม 128 คน สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ส่วนใหญ่รับบริการและการชำระค่าน้ำประปา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.53 รองลงมา คือการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และต่ำสุด คือ การออกแบบอาคาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.78

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบ้านแพ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความ พึงพอใจ
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	85.47	4.27	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	84.38	4.22	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	83.91	4.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	83.91	4.20	มากที่สุด
รวม	84.41	4.22	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	83.28	4.16	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	84.22	4.21	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	84.06	4.20	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	84.38	4.22	มากที่สุด
รวม	83.98	4.19	มากที่สุด
3. ด้านการอำนวยความสะดวก			
1.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	84.22	4.21	มากที่สุด
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	83.44	4.17	มาก
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	84.38	4.22	มากที่สุด
4. อาคารสถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย	84.53	4.23	มากที่สุด
รวม	84.14	4.20	มากที่สุด
รวมผลการประเมินทั้ง 3 ด้าน	84.17	4.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 จากผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีกรอบงานที่ประเมิน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} =4.20ร้อยละ 84.17) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุป ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.22) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 84.41

2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.19$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 83.98

3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.20$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 84.17
