



รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ

ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



เทศบาลตำบลบางหลวง

รวบรวมโดยสำนักปลัด
เทศบาลตำบลบางหลวง

อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

สรุปผลความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบางหลวง
อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบางหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ต่อการให้บริการของประชาชนเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ/กระบวนการงานของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบันและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ในการประเมินความพึงพอใจกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มาติดต่อราชการในส่วนราชการต่างๆสรุปได้ดังนี้

๑. สำนักปลัดเทศบาล	จำนวน ๖๘ คน
๒. กองคลัง	จำนวน ๑๓ คน
๓. กองช่าง	จำนวน ๙ คน
๔. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	จำนวน ๑๓ คน
๕. กองการศึกษา	จำนวน ๔๗ คน

รวมทั้งหมดจำนวน ๑๕๐ คน สามารถสรุปข้อมูลได้ ดังนี้

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

ต่ำกว่า ๑.๕๐	หมายถึง	น้อยที่สุด
๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	น้อย
๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	ปานกลาง
๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	มาก
๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้มารับบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง ๑

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๒	๔๑.๓๓
หญิง	๘๘	๕๘.๖๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๔.๖๗
๒๑ - ๔๐ ปี	๖๓	๔๒.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๖๘	๔๕.๓๓
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๘.๐๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	๒๐	๑๓.๓๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๘๗	๕๘.๐๐
ปริญญาตรี	๓๙	๒๖.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๒.๖๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๔. สถานภาพ ของผู้มารับ บริการ		
เกษตรกร/องค์การเกษตรกร	๔	๒.๖๗
ผู้ประกอบการ	๔๒	๒๘.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๘๕	๕๖.๖๗
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๗	๔.๖๖
อื่นๆ โปรดระบุ	๑๒	๘
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน มีดังนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปีขึ้นไป ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า และประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ รองลงมาผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐

ตอนที่ ๒

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังตารางที่ ๒

ระดับความพึงพอใจ								
คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่พอใจ	ไม่ พอใจ มาก	รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
๑.ด้านเวลา							๔.๔๘	มาก
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๙๔ ๖๒.๖๖	๕๖ ๓๗.๓๔	๐	๐	๐	๑๕๐ ๑๐๐	๔.๓๙	มาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๙ ๕๙.๓๓	๖๑ ๔๐.๖๗	๐	๐	๐	๑๕๐ ๑๐๐	๔.๕๗	มากที่สุด
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ							๔.๒๗	มาก
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาให้บริการ	๖๙ ๔๖.๐๐	๗๘ ๕๒.๐๐	๓ ๒.๐๐	๐	๐	๑๕๐ ๑๐๐	๔.๒๒	มาก
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศไว้	๗๐ ๔๖.๖๖	๗๘ ๕๒.๐๐	๒ ๑.๓๔	๐	๐	๑๕๐ ๑๐๐	๔.๒๕	มาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่น การก่อนตั้งได้รับ บริการก่อน	๖๒ ๔๑.๓๓	๘๗ ๕๘.๐๐	๑ ๐.๖๗	๐	๐	๑๕๐ ๑๐๐	๔.๓๕	มาก
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							๔.๗๓	มากที่สุด
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่ง กายของผู้ให้บริการ	๙๓ ๖๒.๐๐	๕๗ ๓๘.๐๐	๐	๐	๐	๑๕๐ ๑๐๐	๔.๕๕	มากที่สุด
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๒ ๖๑.๓๓	๕๗ ๓๘.๐๐	๑ ๐.๖๖	๐	๐	๑๕๐ ๑๐๐	๔.๕๙	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ								
คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่พอใจ	ไม่ พอใจ มาก	รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๗๖ ๕๐.๖๖	๗๔ ๔๙.๓๔	๐	๐	๐	๑๕๐ ๑๐๐	๔.๒๔	มาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๘ ๖๕.๓๓	๕๒ ๓๔.๖๗	๐	๐	๐	๑๕๐ ๑๐๐	๔.๖๙	มากที่สุด
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๐ ๖๐.๐๐	๖๐ ๔๐.๐๐	๐	๐	๐	๑๕๐ ๑๐๐	๔.๕๙	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							๔.๕๗	มากที่สุด
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๗๓ ๔๘.๖๗	๗๒ ๔๘.๐๐	๕ ๓.๓๓	๐	๐	๑๕๐ ๑๐๐	๔.๓๙	มาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘๐ ๕๓.๓๓	๖๙ ๔๖.๐๐	๑ ๐.๖๖	๐	๐	๑๕๐ ๑๐๐	๔.๕๕	มากที่สุด
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๘๙ ๕๙.๓๓	๕๙ ๓๙.๓๓	๒ ๑.๓๓	๐	๐	๑๕๐ ๑๐๐	๔.๖๙	มากที่สุด
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่	๘๖ ๕๗.๓๓	๖๔ ๔๒.๖๗	๐	๐	๐	๑๕๐ ๑๐๐	๔.๖๓	มากที่สุด
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด							๔.๘๐	มากที่สุด
	๑๐๓ ๖๘.๖๖	๔๖ ๓๐.๖๖	๑ ๐.๖๖	๐	๐	๑๕๐ ๑๐๐	๔.๘๐	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม							๔.๕๗	มากที่สุด

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-