

## รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเทศบาลตำบลลาดยาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ ความว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน...” ดังนั้น การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการในปี ๒๕๔๕ เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กร มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐ เริ่ม ดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่างๆ ด้านความสะดวก, ความรวดเร็ว ยุติธรรมต่างๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงานภาครัฐอย่างสูงสุด

การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐนั้น ประชาชนทั่วไปที่ต้องติดต่อกับ หน่วยงานของรัฐตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย เนื่องจากมีกฎหมายบังคับจากหน่วยงานของรัฐบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการพิจารณาไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดอย่างรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้ง ก็จะทำให้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างประชาชนในท้องถิ่นและส่วนราชการเป็นไปด้วยความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และการบริการที่รวดเร็วทำให้ประชาชนมีเวลาไปประกอบอาชีพอื่นๆ เป็นการเพิ่มรายได้และผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทางหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ถูกกำหนดให้จัดบริการสาธารณะ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น ๔ ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการท้องถิ่นสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น

เป็นผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจบริการประชาชนในท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด มีประชาชนเข้ามาติดต่อราชการหลายด้าน ปัจจุบันจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงให้การบริการที่ดี ซึ่ง ประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายต่ำ ซึ่ง ประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คุ่มค่าต่อเงินภาษีของราษฎรที่เสียภาษี โดยมีการปรับปรุงระบบการให้บริการการอำนวยความสะดวก การสร้างจิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลาดยาว ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการ โดยขอความร่วมมือให้ตอบแบบสอบถามโดยสมัครใจ มีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๐ คน โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น ๒ ประเด็น คือ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป และตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ และผลจากการให้บริการและนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและร้อยละ ดังนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน  หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)**

๑. เพศ  ชาย  หญิง
๒. อายุ  ต่ำกว่า ๒๕ ปี  ๒๕-๔๐ ปี  ๔๑-๖๐ ปี  มากกว่า ๖๐ ปี
๓. ระดับการศึกษา  ต่ำกว่ามัธยมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
๔. การประกอบอาชีพ  นักเรียน/นักศึกษา  ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ/ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  เอกชน/ค้าขาย/อาชีพอิสระ ว่างงาน
๕. ติดต่อกับเทศบาลตำบลลาดยาวด้านใด  กองวิชาการและแผนงาน  สำนักปลัดเทศบาล  กองช่าง  กองคลัง  กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)**

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก					
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม					

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	ค่อนข้าง พอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๑๑. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร					
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม					
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม					
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า					
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม					

คำถามแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

๑) แบบสอบถาม (Questionnaire)

๒) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยมี ๕ ระดับ ดังนี้

- ความพึงพอใจมาก = ๕ คะแนน
- ความพึงพอใจค่อนข้างพอใจ = ๔ คะแนน
- ความพึงพอใจเฉยๆ = ๓ คะแนน
- ความพึงพอใจไม่ค่อยพอใจ = ๒ คะแนน
- ความพึงพอใจไม่พอใจ = ๑ คะแนน

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการศึกษา ครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ (Percentage)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๕.๑ ได้ทราบทัศนคติของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการว่าเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข

๕.๒ เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานการบริการประชาชนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

๕.๓ สะท้อนให้เห็นผลการศึกษาให้แก่หน่วยงานได้รับทราบและนำไปแก้ไขปรับปรุง

๕.๔ ผลของการทราบข้อเท็จจริงของเหตุปัจจัยที่เกี่ยวกับประเด็นความพึงพอใจจะนำไปสู่แนวทางการปรับปรุง ระบบ กระบวนการ และพฤติกรรมของบุคคลให้บริการได้ตรงจุด เพื่อปรับปรุงสำนักงานเทศบาลตำบลลาดยาวให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๕.๕ ผลของการศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลลาดยาว จะบ่งชี้ถึงความสามารถของหน่วยงานในการสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเทศบาลตำบลลาดยาว

### สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ

#### ตอนที่ ๑

เพศ	เปอร์เซ็นต์	จำนวน
ชาย	๔๒.๕๐	๑๗
หญิง	๕๗.๕๐	๒๓

อายุ	เปอร์เซ็นต์	จำนวน
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๒๒.๕๐	๙
๒๕ - ๔๐ ปี	๒๒.๕๐	๙
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๒.๕๐	๑๗
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒.๕๐	๕

ระดับการศึกษา	เปอร์เซ็นต์	จำนวน
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	๑๗.๕๐	๗
มัธยมศึกษา	๓๗.๕๐	๑๕
ปริญญาตรี	๓๕.๐๐	๑๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐.๐๐	๔

การประกอบอาชีพ	เปอร์เซ็นต์	จำนวน
นักเรียน/นักศึกษา	๒๐.๐๐	๘
ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ/ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๒.๕๐	๙
เอกชน/ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๔๐.๐๐	๑๖
ว่างงาน	๑๗.๕๐	๗

ติดต่อประสานงานด้านใด	เปอร์เซ็นต์	จำนวน
กองช่าง	๑๕.๐๐	๖
กองคลัง	๑๕.๐๐	๖
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๓๕.๐๐	๑๔
กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๑๐.๐๐	๔
กองวิชาการและแผนงาน	๑๐.๐๐	๔
สำนักปลัดเทศบาล	๑๕.๐๐	๖

ตอนที่ ๒

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนให้บริการ	๓๕.๐๐ % (๑๔)	๔๗.๕๐ % (๑๙)	๑๕.๐๐ % (๖)	๐.๐๐ % (๐)	๒.๕๐ % (๑)
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๒๗.๕๐ % (๑๑)	๕๒.๕๐ % (๒๑)	๑๕.๐๐ % (๖)	๕.๐๐ % (๒)	๐.๐๐ % (๐)
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๔๐.๐๐ % (๑๖)	๔๐.๐๐ % (๑๖)	๑๗.๕๐ % (๗)	๐.๐๐ % (๐)	๒.๕๐ % (๑)
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๒๗.๕๐ % (๑๑)	๔๗.๕๐ % (๑๙)	๑๗.๕๐ % (๗)	๗.๕๐ % (๓)	๐.๐๐ % (๐)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๔๗.๕๐ % (๑๙)	๓๒.๕๐ % (๑๓)	๑๗.๕๐ % (๗)	๒.๕๐ % (๑)	๐.๐๐ % (๐)
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔๗.๕๐ % (๑๙)	๓๕.๐๐ % (๑๔)	๑๗.๕๐ % (๗)	๐.๐๐ % (๐)	๐.๐๐ % (๐)
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔๐.๐๐ % (๑๖)	๔๐.๐๐ % (๑๖)	๑๗.๕๐ % (๗)	๒.๕๐ % (๑)	๐.๐๐ % (๐)
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๔๐.๐๐ % (๑๖)	๓๕.๐๐ % (๑๔)	๒๐.๐๐ % (๘)	๕.๐๐ % (๒)	๐.๐๐ % (๐)
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลสิ่งตอบแทน	๓๕.๐๐ % (๑๔)	๓๗.๕๐ % (๑๕)	๒๕.๐๐ % (๑๐)	๐.๐๐ % (๐)	๒.๕๐ % (๑)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔๒.๕๐ % (๑๗)	๕๐.๐๐ % (๒๐)	๗.๕๐ % (๓)	๐.๐๐ % (๐)	๐.๐๐ % (๐)
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๓๕.๐๐ % (๑๔)	๕๐.๐๐ % (๒๐)	๑๕.๐๐ % (๖)	๐.๐๐ % (๐)	๐.๐๐ % (๐)
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๓๕.๐๐ % (๑๔)	๔๐.๐๐ % (๑๖)	๒๕.๐๐ % (๑๐)	๐.๐๐ % (๐)	๐.๐๐ % (๐)
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๒.๕๐ % (๑๓)	๕๒.๕๐ % (๒๑)	๑๒.๕๐ % (๕)	๒.๕๐ % (๑)	๐.๐๐ % (๐)
๑๔. ความสะอาดที่ตรงตามความต้องการ	๔๒.๕๐ % (๑๗)	๓๗.๕๐ % (๑๕)	๑๗.๕๐ % (๗)	๐.๐๐ % (๐)	๒.๕๐ % (๑)
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๔๐.๐๐ % (๑๖)	๔๐.๐๐ % (๑๖)	๒๐.๐๐ % (๘)	๐.๐๐ % (๐)	๐.๐๐ % (๐)

ด้านคุณภาพการให้บริการ	พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๓๒.๕๐ % (๑๓)	๔๕.๐๐ % (๑๘)	๒๒.๕๐ % (๙)	๐.๐๐ % (๐)	๐.๐๐ % (๐)
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๓๒.๕๐ % (๑๓)	๔๒.๕๐ % (๑๗)	๒๕.๐๐ % (๑๐)	๐.๐๐ % (๐)	๐.๐๐ % (๐)
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๓๒.๕๐ % (๑๓)	๔๕.๐๐ % (๑๘)	๒๐.๐๐ % (๘)	๒.๕๐ % (๑)	๐.๐๐ % (๐)

### ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายเล็กน้อย เพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ ๕๗.๕๐ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐ โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง อายุ ๔๑ – ๖๐ ปี หรือคิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษา หรือคิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ ประกอบอาชีพเอกชน/ค้าขาย/อาชีพอิสระ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อประสานงานกับกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ รองลงมาคือ กองช่าง กองคลัง และสำนักปลัดเทศบาล ซึ่งมีจำนวนการติดต่อประสานงานเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐

### ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า

- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้ขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๔๗.๕๐ รองลงมา คือ พอใจมาก ร้อยละ ๓๕.๐๐ และเฉยๆ ร้อยละ ๑๕.๐๐
- ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๕๒.๕๐ รองลงมา คือ พอใจมาก ร้อยละ ๒๗.๕๐ และเฉยๆ ร้อยละ ๑๕.๐๐
- มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก เท่ากันกับ พอใจมาก ร้อยละ ๔๐.๐๐ และเฉยๆ ร้อยละ ๑๗.๕๐
- ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๔๗.๕๐ รองลงมา คือ พอใจมาก ร้อยละ ๒๗.๕๐ และเฉยๆ ร้อยละ ๑๗.๕๐

ส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยให้คะแนนความพึงพอใจในเรื่องมีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มากที่สุด และให้คะแนนความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง น้อยที่สุด

### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

- ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๗.๕๐ รองลงมา คือ พอใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๓๒.๕๐ และเฉยๆ ร้อยละ ๑๗.๕๐
- แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๗.๕๐ รองลงมา คือ พอใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๓๕.๐๐ และเฉยๆ ร้อยละ ๑๗.๕๐
- มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก เท่ากันกับ พอใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๔๐.๐๐ และเฉยๆ ร้อยละ ๑๗.๕๐
- มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมา คือ พอใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๓๕.๐๐ และเฉยๆ ร้อยละ ๒๐.๐๐
- มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๓๗.๕๐ รองลงมา คือ พอใจมาก ร้อยละ ๓๕.๐๐ และเฉยๆ ร้อยละ ๒๕.๐๐

ส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยให้คะแนนความพึงพอใจในเรื่องแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มากที่สุด และให้คะแนนความพึงพอใจในเรื่องมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน น้อยที่สุด

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

- สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมา คือ พอใจมาก ร้อยละ ๔๒.๕๐ และเฉยๆ ร้อยละ ๗.๕๐
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมา คือ พอใจมาก ร้อยละ ๓๕.๐๐ และเฉยๆ ร้อยละ ๑๕.๐๐
- คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมา คือ พอใจมาก ร้อยละ ๓๕.๐๐ และเฉยๆ ร้อยละ ๒๕.๐๐
- ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๕๒.๕๐ รองลงมา คือ พอใจมาก ร้อยละ ๓๒.๕๐ และเฉยๆ ร้อยละ ๑๒.๕๐
- ความสะอาดของสถานที่โดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๒.๕๐ รองลงมา คือ พอใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๓๗.๕๐ และเฉยๆ ร้อยละ ๑๗.๕๐
- ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก เท่ากันกับ พอใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๔๐.๐๐ และเฉยๆ ร้อยละ ๒๐.๐๐



ส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยให้คะแนนความพึงพอใจในเรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มากที่สุด และให้คะแนนความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ น้อยที่สุด

### ด้านคุณภาพการให้บริการ

เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

- ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๔๕.๐๐ รองลงมา คือ พอใจมาก ร้อยละ ๓๒.๕๐ และเฉยๆ ร้อยละ ๒๒.๕๐
- ได้รับการบริการที่คุ้มค่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๔๒.๕๐ รองลงมา คือ พอใจมาก ร้อยละ ๓๒.๕๐ และเฉยๆ ร้อยละ ๒๕.๐๐
- ผลการให้บริการในภาพรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๔๕.๐๐ รองลงมา คือ พอใจมาก ร้อยละ ๓๒.๕๐ และเฉยๆ ร้อยละ ๒๐.๐๐

ส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยให้คะแนนความพึงพอใจในเรื่อง ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มากที่สุด และให้คะแนนความพึงพอใจในเรื่อง ได้รับการบริการที่คุ้มค่า และผลการให้บริการในภาพรวม น้อยที่สุดเท่ากัน

เรื่องคุณภาพการให้บริการ ส่วนใหญ่ประชาชนผู้รับบริการพอใจค่อนข้างมาก เนื่องจากได้รับการบริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่มาติดต่อ และเกิดผลสัมฤทธิ์ในงานที่ได้รับบริการ

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาล มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ทั้งนี้ พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๔๐ คน มีผู้ตอบข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ทั้งหมด ๕ คน หรือ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ซึ่งเป็นเพศชาย ๒ คน และเพศหญิง ๓ คน โดยผู้ตอบสามารถเสนอแนะได้มากกว่า ๑ ข้อ ทั้งนี้ ความคิดเห็นต่างๆสามารถจัดกลุ่มแสดงรายละเอียดเป็นลักษณะของค่าความถี่และร้อยละได้ดังต่อไปนี้

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑. ต้องการให้มีบริการน้ำดื่ม	๑	๒๐.๐๐
๒. ต้องการให้พัฒนางานด้านสาธารณสุข ความสะอาดภายในชุมชน	๑	๒๐.๐๐
๓. ต้องการให้แก้ปัญหาสุนัขจรจัด	๑	๒๐.๐๐
๔. ชมเชยการทำงานของเทศบาลตำบลลาดยาว	๒	๕๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๕</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ผลการสำรวจ ได้รับความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก การให้ข้อมูลข่าวสารการบริการแก่ประชาชนมีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้านคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง และสถานที่ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง สามารถนำไปปรับปรุงเรื่องพัฒนาการให้บริการด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นต่อไป