

# รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง

## ขอบเขตของการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการเทศบาลตำบลโพธิ์ทองโดยกลุ่ม

ตัวอย่างที่เลือกใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการเลือกแบบเจาะจง คือ ผู้มารับบริการเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ในช่วงระยะเวลาที่ทำการสำรวจคือ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง กันยายน ๒๕๖๔

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักปลัดเทศบาลตำบลโพธิ์ทองซึ่งมีแบบสอบถามนี้มี ๓ ตอน ดังนี้  
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ และประเภทงานที่ผู้มารับบริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยสอบถามด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราวัดแบบ Likert ๕ ระดับ โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

คะแนน ๕ หมายถึง พอใจมากที่สุด

คะแนน ๔ หมายถึง พอใจมาก

คะแนน ๓ หมายถึง พอใจปานกลาง

คะแนน ๒ หมายถึง พอใจน้อย

คะแนน ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดไว้ดังนี้

๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ดีมาก

๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ดี

๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง พอใช้

๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ต้องปรับปรุง

ต่ำกว่า ๑.๕๐ หมายถึง ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

## การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน ๑๐๐ ฉบับ และนำแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมดไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของ ค่าเฉลี่ย และนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้กำหนดไว้ และข้อมูลข้อเสนอแนะอื่นๆ วิเคราะห์โดยการนำคำตอบมารวบรวมและสรุป ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## ผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ในช่วงระยะเวลาที่ทำการสำรวจ คือ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง กันยายน ๒๕๖๔ ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้ โดยแบ่งเป็น

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ พบว่า เพศหญิงตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓ และเพศชายตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗ ผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้มารับบริการสำนักปลัดเทศบาลตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ ผู้มารับบริการกองคลัง ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗ และผู้มารับบริการกองช่าง ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒

### ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

#### ตารางที่ ๑ ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมในแต่ละสำนัก/กองที่ให้บริการ

สำนัก/กอง	ความพึงใจต่อการให้บริการ							
	ขั้นตอนการให้บริการ		ช่องทางการให้บริการ		เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ภาพรวม	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
สำนักปลัดเทศบาล	๙๐.๙๐	๔.๖๑	๙๒.๐๘	๔.๗๒	๙๒.๒๘	๔.๔๗	๙๒.๑๐	๔.๕๘
กองคลัง	๙๒.๐๖	๔.๓๓	๙๑.๙๔	๔.๒๐	๙๑.๘๖	๔.๗๒	๙๒.๓๕	๔.๕๗
กองช่าง	๙๒.๕๔	๔.๔๘	๙๒.๕๖	๔.๗๘	๙๒.๙๖	๔.๕๔	๙๑.๙๘	๔.๕๙

จากตารางที่ ๑ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อยู่ในระดับ ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๒

ความพึงพอใจกองช่าง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๘ รองลงมาความพึงพอใจกองคลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๗ และความพึงพอใจสำนักปลัดเทศบาล มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๐

### ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง

#### ตารางที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ความพึงใจด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>๙๒.๐๕</b>	<b>๔.๔๖</b>	<b>ดี</b>
๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ	๙๑.๒๔	๓.๔๘	พอใช้
๒. ความยุติธรรมในการให้บริการ	๙๑.๗๔	๔.๒๘	ดี
๓. การจัดลำดับก่อน - หลัง ในการให้บริการ	๙๑.๖๐	๔.๒๐	ดี
๔. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	๙๑.๕๐	๔.๕๘	ดีมาก
๕. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	๙๒.๒๐	๕.๑๒	ดีมาก
๖. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๒.๘๐	๔.๗๓	ดีมาก
๗. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	๙๓.๔๐	๔.๙๗	ดีมาก

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดให้มีตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๙๓.๔๐ รองลงมาได้แก่ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย ๙๒.๘๐ และมีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย ๒.๒๐ ตามลำดับ

#### ตารางที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๙๒.๑๑</b>	<b>๔.๕๒</b>	<b>ดีมาก</b>
๑. การจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	๙๓.๑๒	๔.๖๒	ดีมาก
๒. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	๙๑.๘๑	๓.๘๔	ดี
๓. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต	๙๑.๖๖	๔.๒๒	ดี
๔. การจัดให้มีหน่วยบริการนอกสถานที่	๙๒.๕๐	๕.๐๐	ดีมาก
๕. การจัดให้มีช่องทางการให้บริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	๙๒.๓๑	๔.๘๕	ดีมาก
๖. การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราว ร้องทุกข์ เป็นต้น	๙๒.๕๔	๕.๐๐	ดีมาก
๗. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการ นอกสถานที่ ข าระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	๙๑.๗๙	๔.๕๗	ดีมาก
๘. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๙๑.๔๒	๔.๔๙	ดี

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๙๓.๑๒ รองลงมาได้แก่ การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราว ร้องทุกข์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย ๙๒.๖๐ และการจัดให้มีหน่วยบริการนอกสถานที่ การจัดให้มีช่องทางการให้บริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราว ร้องทุกข์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย ๙๒.๕๐ ตามลำดับ

#### ตารางที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>๙๒.๓๕</b>	<b>๔.๔๗</b>	<b>ดี</b>
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๐.๘๔	๔.๒๖	ดี
๒. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ	๙๑.๙๑	๔.๓๘	ดี
๓. ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับประชาชน	๙๒.๓๑	๕.๐๐	ดีมาก
๔. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	๙๒.๕๐	๔.๗๙	ดีมาก
๕. ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่	๙๓.๐๐	๔.๘๕	ดีมาก
๖. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	๙๓.๖๑	๔.๘๒	ดีมาก

ตารางที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
๗. การใช้งานหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๓.๒๑	๔.๙๑	ดีมาก
๘. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	๙๓.๖๑	๔.๘๑	ดีมาก
๙. การค้นหาข้อมูลตามที่คุณขอรับบริการร้องขอ	๙๐.๘๐	๓.๓๙	ดี
๑๐. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๒.๓๐	๔.๔๖	ดี
๑๑. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๑.๘๐	๓.๘๖	ดี
๑๒. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๑.๙๐	๔.๑๙	ดี

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๙๓.๖๑ รองลงมาได้แก่ความสามารถ ในการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ การใช้งานหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย ๙๓.๒๑ และความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย ๙๓.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๙๒.๔๗</b>	<b>๔.๔๙</b>	<b>ดี</b>
๑. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	๙๑.๙๐	๓.๙๔	ดี
๒. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	๙๒.๕๐	๔.๓๕	ดี
๓. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	๙๒.๘๐	๔.๕๑	ดีมาก
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	๙๓.๑๐	๔.๖๕	ดีมาก
๕. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	๙๒.๖๐	๔.๘๕	ดีมาก
๖. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๙๓.๔๐	๔.๗๖	ดีมาก
๗. ระบบการรักษาความปลอดภัย	๙๒.๘๐	๔.๙๔	ดีมาก
๘. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	๙๒.๗๐	๔.๘๙	ดีมาก
๙. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	๙๒.๗๐	๔.๔๖	ดี
๑๐. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	๙๒.๘๐	๔.๕๑	ดีมาก
๑๑. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	๙๒.๑๐	๔.๗๘	ดีมาก
๑๒. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ต	๙๑.๖๐	๓.๙๕	ดี
๑๓. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	๙๑.๒๐	๓.๘๓	ดี

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๙๓.๔๐ รองลงมาได้แก่การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย ๙๓.๑๐ และการติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ ความสะอาดและจำนวน ห้องน้ำที่จัดไว้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๙๒.๘๐ ตามลำดับ