



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลวังโพธิ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

**ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลวังโพธิ์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)**

.....

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังโพธิ์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชาชน

ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๙๖ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลวังโพธิ์

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

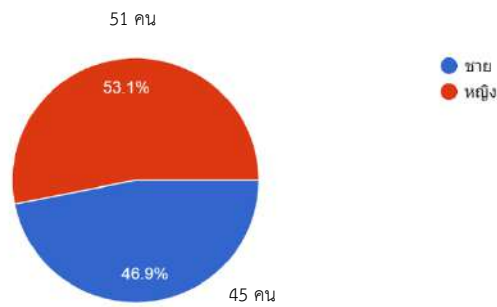
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังโพธิ์ มีผลการประเมินตามรายละเอียดดังนี้

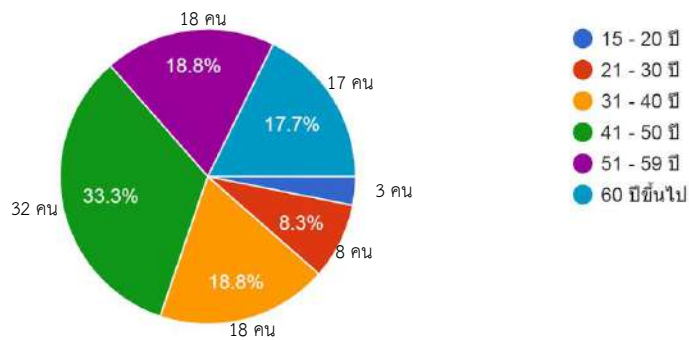
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ
คำตอบ 96 ข้อ



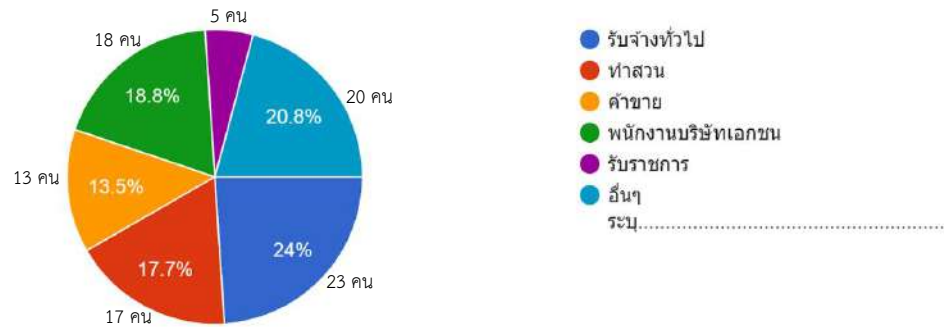
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	45	46.9
หญิง	51	53.1
รวม	96	100

อายุ
คำตอบ 96 ข้อ



อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15 - 20 ปี	3	3.1
21 - 30 ปี	8	8.3
31 - 40 ปี	18	18.8
41 - 50 ปี	32	33.3
51 - 60 ปี	18	18.8
60 ปีขึ้นไป	17	17.7
รวม	96	100

อาชีพ
คำตอบ 96 ข้อ



อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	23	24
ทำสวน	17	17.7
ค้าขาย	13	13.5
พนักงานบริษัทเอกชน	18	18.8
รับราชการ	5	5.2
อื่นๆ	20	20.8
รวม	96	100

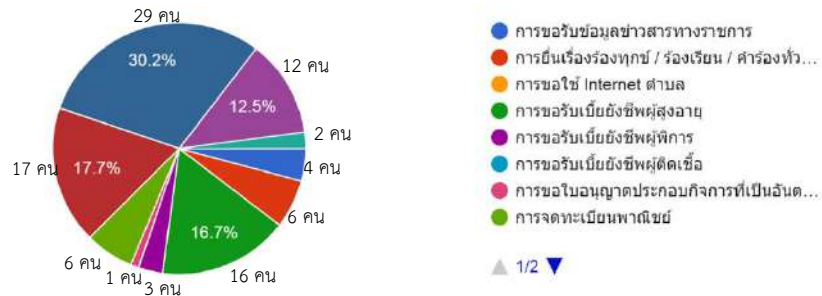
สรุปการประเมิน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 45 คน ร้อยละ 46.9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุ 41- 50 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.3 ในส่วนของอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 24

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

ค่าตอบ 96 ข้อ



เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	4	4.2
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไป	6	6.2
การขอใช้ Internet ตำบล	0	0
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	16	16.7
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	3	3.1
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ติดเชื้อ	0	0
การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	1	1
การจดทะเบียนพาณิชย์	6	6.3
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	17	17.7
การชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะ	29	30.2
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	12	12.5
อื่นๆ	2	2.1
รวม	96	100

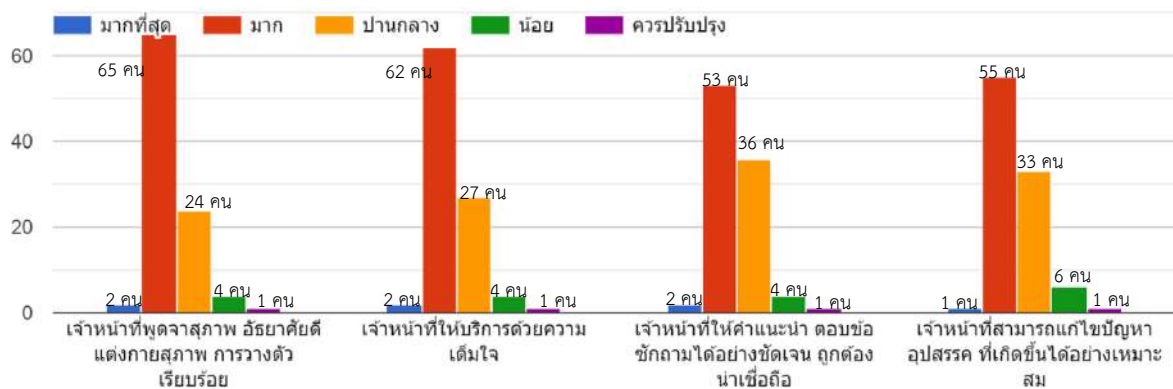
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมาติดต่อขอรับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 และ มาติดต่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7

/ส่วนที่ 3...

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการ

จากการสุ่มตัวอย่างการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นที่เกี่ยวข้อง 3 ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินความพึงพอใจเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ควรปรับปรุง โดยแสดงเป็นค่าร้อยละ จากการประเมินสามารถประมวลผลได้ดังนี้

3.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	2.1	67.7	25	4.2	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	2.1	64.6	28.1	4.2	1
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	2.1	55.2	37.5	4.2	1
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	1	57.3	34.4	6.3	1
รวม	1.8	61.2	31.3	4.7	1

ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย พบว่าประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 25

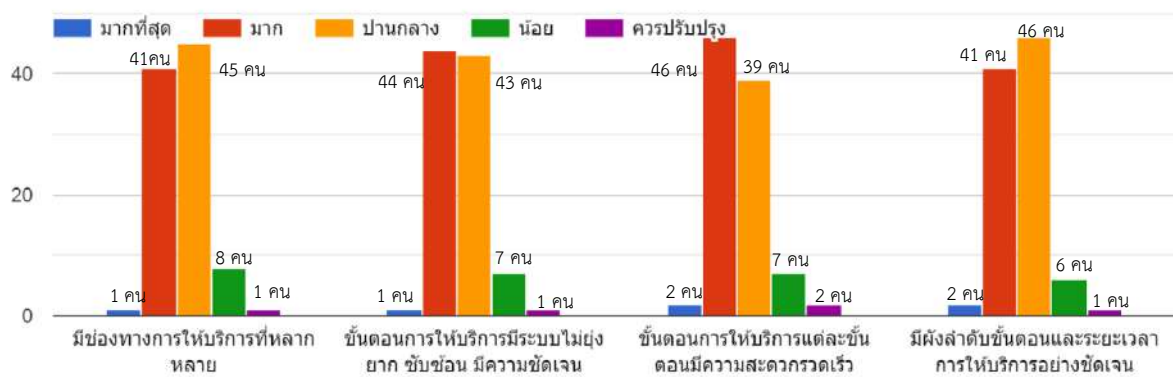
/2.เจ้าหน้าที่...

2. **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ** พบว่าประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1

3. **เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ** พบว่าประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5

4. **เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม** พบว่าประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4

3.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	1	42.8	46.9	8.3	1
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชัดเจน มีความชัดเจน	1	45.9	44.8	7.3	1
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	2.1	47.9	40.6	7.3	2.1
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	2.1	42.7	47.9	6.3	1
รวม	1.5	44.8	45.1	7.3	1.3

/ด้านที่ 2...

ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

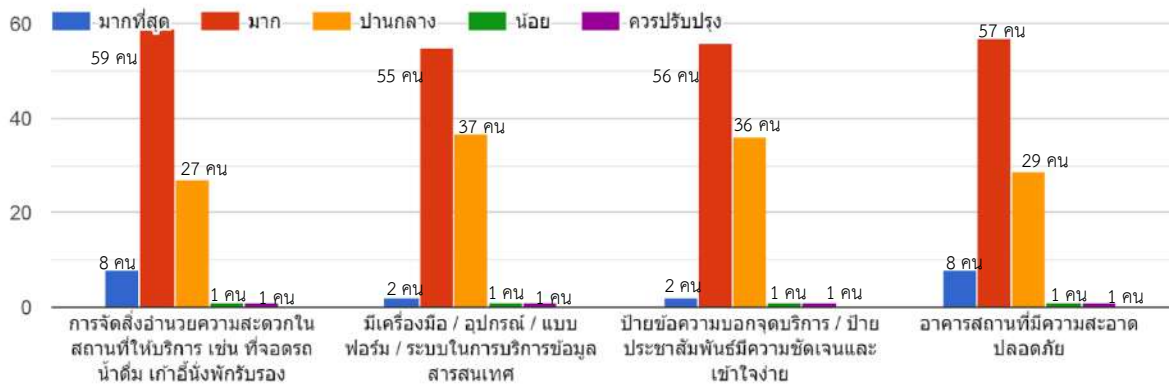
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย พบว่าประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8

2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน พบว่าประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8

3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว พบว่าประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6

4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน พบว่าประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7

3.3 ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก



หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม แก้วน้ำนั่งพักรับรอง	8.3	61.5	28.2	1	1
2. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ แบบฟอร์ม ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	2.1	57.3	38.6	1	1
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	2.1	58.3	37.6	1	1
4. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	8.3	59.4	30.3	1	1
รวม	5.2	59.1	33.7	1	1

/ด้านสถานที่...

ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพัก รับประทานอาหาร พบว่าประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2

2. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ แบบฟอร์ม ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ พบว่าประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6

3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย พบว่าประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6

4. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังโพธิ์ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1.8	61.2	31.3	4.7	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	1.5	44.8	45.1	7.3	1.3
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	5.2	59.1	33.7	1	1
รวม	2.8	55.1	36.7	4.3	1.1

สรุปผล

จากการสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังโพธิ์จากประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการ จำนวน 96 คน พบว่า

ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 55.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจระดับปานกลางจำนวน 1 ด้าน คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละของความพึงพอใจตามลำดับดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 61.2
2. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 59.1
3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 45.1

/เมื่อแยกพิจารณา...

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย สูงสุด ร้อยละ 67.7
- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 47.9 เท่ากัน
- ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรับรอง สูงสุดร้อยละ 61.5

ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ควรให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจไม่เกียจคร้านไปมา ควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. ควรมีการจัดทำป้ายบอกขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานให้ชัดเจนและเห็นเป็นจุดเด่นมากขึ้น

จากผลการประเมินดังกล่าวเทศบาลควรมีการปรับปรุงการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการอันจะส่งผลให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

.....