

## การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน

### ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ อีกมาก เทศบาลตำบลโพน มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลโพนต่อไป

### กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลโพน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔) ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม รวมถึงการสอบถามความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลโพน และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลโพน

### แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำนวน ๘ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

**แบบสอบถาม**

**ความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการเทศบาลตำบลโพน**

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- ๑.เพศ       ชาย                       หญิง
- ๒.อายุ       ต่ำกว่า ๑๘ ปี       ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี       ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี       มากกว่า ๕๐ ปี
- ๓.การศึกษา  ประถมศึกษา       มัธยมศึกษา                       ปวช./ปวส.                       อนุปริญญา  
 ปริญญาตรี       สูงกว่าปริญญาตรี       อื่น ๆ (ไม่มี)
- ๔.อาชีพ       เกษตรกร                       ลูกจ้าง                       รับราชการ  
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว                       อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา

**ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

| ลำดับที่ | รายการประเมิน                                 | ระดับคุณภาพการให้บริการ |    |       |             |
|----------|---|-------------------------|----|-------|-------------|
|          |   | ดีมาก                   | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
| ๑        | มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย  |                         |    |       |             |
| ๒        | มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ |                         |    |       |             |
| ๓        | ความสุภาพในการให้บริการ                       |                         |    |       |             |
| ๔        | ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ             |                         |    |       |             |
| ๕        | การจัดสถานที่รอให้บริการ                      |                         |    |       |             |
| ๖        | ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ          |                         |    |       |             |
| ๗        | มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ                  |                         |    |       |             |
| ๘        | การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม         |                         |    |       |             |

**ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม**

.....  
.....  
.....

/สรุป...

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโพน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

( เดือนตุลาคม 2563 - เดือนมีนาคม 2564 )

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

|         |                              |               |                        |               |
|---------|------------------------------|---------------|------------------------|---------------|
| 1.เพศ   | ชาย                          | จำนวน 45 คน   | หญิง                   | จำนวน 55 คน   |
| 2.อายุ  | 1. ต่ำกว่า 18 ปี             | จำนวน 5 คน    | 2. ระหว่าง 18 - 35 ปี  | จำนวน 18 คน   |
|         | 3. ระหว่าง 36 - 50 ปี        | จำนวน 55 คน   | 4. มากกว่า 50 ปี       | จำนวน 22 คน   |
|         | 3.การศึกษา                   | 1. ประถมศึกษา | จำนวน 42 คน            | 2. มัธยมศึกษา |
|         | 3. ปวช./ปวส.                 | จำนวน 8 คน    | 4. อนุปริญญา           | จำนวน 2 คน    |
|         | 5.ปริญญาตรี                  | จำนวน 33 คน   |                        |               |
| 4.อาชีพ | 1.เกษตรกร                    | จำนวน 54 คน   | 2. ลูกจ้าง             | จำนวน 5 คน    |
|         | 3.รับราชการ                  | จำนวน 12 คน   | 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว | จำนวน 22 คน   |
|         | 6.อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา | จำนวน 7 คน    |                        |               |
|         |                              |               |                        |               |

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

| ลำดับที่ | รายการประเมิน                                 | ระดับคุณภาพการให้บริการ |        |           |             |
|----------|---|-------------------------|--------|-----------|-------------|
|          |   | ดีมาก(คน)               | ดี(คน) | พอใช้(คน) | ควรปรับปรุง |
| 1        | มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย  | 51                      | 49     | 0         | 0           |
| 2        | มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ | 54                      | 39     | 7         | 0           |
| 3        | ความสุภาพในการให้บริการ                       | 60                      | 37     | 3         | 0           |
| 4        | ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ             | 65                      | 32     | 3         | 0           |
| 5        | การจัดสถานที่รอให้บริการ                      | 55                      | 40     | 5         | 0           |
| 6        | ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ          | 50                      | 45     | 5         | 0           |
| 7        | มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ                  | 52                      | 38     | 10        | 0           |
| 8        | การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม         | 62                      | 37     | 1         | 0           |

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลโพน จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการมากที่สุดมีอายุระหว่าง 36 - 50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเป็นเกษตรกร
2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี โดยรายการประเมินทั้ง 8 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย 35.92 คน และในระดับดี เฉลี่ย 25.36 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมากจำนวนมากที่สุด 65 คน เนื่องจากการได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม จำนวน 62 คน ความสุภาพในการให้บริการ จำนวน 60 คน การจัดสถานที่รอให้บริการ จำนวน 55 คน มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 54 คน มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ จำนวน 52 คน มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย จำนวน 51 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด คือ ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ จำนวน 50 คน ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าเทศบาลตำบลโพนมีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังคงมีความพึงพอใจในระดับดี

### เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ 51 ดี ร้อยละ 49
2. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ 54 ดี ร้อยละ 39 พอใช้ ร้อยละ 7
3. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ 66 ดี ร้อยละ 37 พอใช้ ร้อยละ 3
4. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ 65 ดี ร้อยละ 32 พอใช้ ร้อยละ 3
5. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ 55 ดี ร้อยละ 40 พอใช้ ร้อยละ 5
6. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ 50 ดี ร้อยละ 45 พอใช้ ร้อยละ 5
7. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ 52 ดี ร้อยละ 38 พอใช้ ร้อยละ 10
8. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ 62 ดี ร้อยละ 37 พอใช้ ร้อยละ 1

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโพน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

( เดือนเมษายน 2564 - เดือนกันยายน 2564 )

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

|            |                              |             |                       |             |
|------------|------------------------------|-------------|-----------------------|-------------|
| 1.เพศ      | ชาย                          | จำนวน 60 คน | หญิง                  | จำนวน 40 คน |
| 2.อายุ     | 1. ต่ำกว่า 18 ปี             | จำนวน 2 คน  | 2. ระหว่าง 18 - 35 ปี | จำนวน 19 คน |
|            | 3. ระหว่าง 36 - 50 ปี        | จำนวน 48 คน | 4. มากกว่า 50 ปี      | จำนวน 31 คน |
|            |                              |             |                       |             |
| 3.การศึกษา | 1. ประถมศึกษา                | จำนวน 56 คน | 2. มัธยมศึกษา         | จำนวน 19 คน |
|            | 3. ปวช./ปวส.                 | จำนวน 12 คน | 4. อนุปริญญา          | จำนวน 2 คน  |
|            | 5.ปริญญาตรี                  | จำนวน 8 คน  | 6. สูงกว่าปริญญาตรี   | จำนวน 3 คน  |
|            |                              |             |                       |             |
| 4.อาชีพ    | 1.เกษตรกร                    | จำนวน 54 คน | 2. ลูกจ้าง            | จำนวน 9 คน  |
|            | 3.รับราชการ                  | จำนวน 17 คน | 4.ประกอบธุรกิจส่วนตัว | จำนวน 18 คน |
|            | 6.อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา | จำนวน 2 คน  |                       |             |
|            |                              |             |                       |             |

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

| ลำดับที่ | รายการประเมิน                                 | ระดับคุณภาพการให้บริการ |        |           |             |
|----------|---|-------------------------|--------|-----------|-------------|
|          |   | ดีมาก(คน)               | ดี(คน) | พอใช้(คน) | ควรปรับปรุง |
| 1        | มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย  | 43                      | 52     | 5         | 0           |
| 2        | มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ | 47                      | 46     | 7         | 0           |
| 3        | ความสุภาพในการให้บริการ                       | 61                      | 36     | 3         | 0           |
| 4        | ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ             | 46                      | 45     | 9         | 0           |
| 5        | การจัดสถานที่รอให้บริการ                      | 52                      | 43     | 5         | 0           |
| 6        | ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ          | 50                      | 45     | 5         | 0           |
| 7        | มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ                  | 55                      | 38     | 7         | 0           |
| 8        | การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม         | 56                      | 43     | 1         | 0           |

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลโพน จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการมากที่สุดมีอายุระหว่าง 36 - 50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเป็นเกษตรกร

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี โดยรายการประเมินทั้ง 8 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย 32.8 คน และในระดับดี เฉลี่ย 27.84 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความสุภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมากจำนวนมากที่สุด 61 คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ จำนวน 55 คน การจัดสถานที่รอให้บริการ จำนวน 52 คน ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ จำนวน 50 คน มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 47 คน ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน 46 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย จำนวน 43 คน ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าเทศบาลตำบลโพนมีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมี ความพึงพอใจในระดับดี

## เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ 43 ดี ร้อยละ 52 พอใช้ ร้อยละ 5
2. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ 47 ดี ร้อยละ 46 พอใช้ ร้อยละ 7
3. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ 61 ดี ร้อยละ 36 พอใช้ ร้อยละ 3
4. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ 46 ดี ร้อยละ 45 พอใช้ ร้อยละ 9
5. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ 52 ดี ร้อยละ 45 พอใช้ ร้อยละ 5
6. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ 50 ดี ร้อยละ 45 พอใช้ ร้อยละ 5
7. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ 55 ดี ร้อยละ 38 พอใช้ ร้อยละ 7
8. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ 56 ดี ร้อยละ 43 พอใช้ ร้อยละ 1