



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองสุพรรณบุรี โทร. ๐ ๓๕๔๔ ๐๕๕๑ ต่อ ๑๐๑

ที่ สพ.๕๖๑๐๑/..... วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโพธิ์

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจำนวน ๓๐๐ คน ที่มาใช้บริการในด้านต่างๆ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ นั้น

งานประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวธิดาพร ศรีญาติรัมย์)

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

- ทราบ

(นายอำนาจ นกโต)

ปลัดเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

- ทราบ

(นายวิรัตน์ คำหอมกุล)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโพธิ์

**สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการ  
เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔**

.....

**๑. วัตถุประสงค์**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำนวน ๓๐๐ คน ที่มาใช้บริการในด้านต่างๆ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เพื่อสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงการให้บริการในทุกด้านให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

**๒. วิธีดำเนินการ**

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ**

เครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

**ส่วนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

**ส่วนที่ ๒** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ในประเด็นการประเมิน ดังนี้

๑. มีช่องทางในการให้บริการอย่างเพียงพอ
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๓. การอำนวยความสะดวกในการใช้บริการต่าง ๆ
๔. สถานที่ และสภาพแวดล้อมในการรอรับบริการ
๕. การตอบข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการใช้บริการแต่ละประเภท
๖. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

ลักษณะของคำถาม ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งระดับคะแนนออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจมาก
- ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจน้อย
- ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง

**ส่วนที่ ๓** ข้อชี้แนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

/การสรุปผล...

## การสรุปผล

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะทางประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลปรากฏ ดังนี้

### ๑. เพศ

กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

- เพศหญิง จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐
- เพศชาย จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐

### ๒. อายุ

โพธิ์

กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้าน

- อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐
- อายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐
- อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐
- อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๐
- อายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐
- อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๐

### ๓. การศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

- ประถมศึกษา จำนวน ๑๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.๓)/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.๖)/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๐
- ปริญญาตรี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๐
- ปริญญาโท จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐
- สูงกว่าปริญญาโท จำนวน - คน
- อื่นๆ จำนวน - คน

## ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย

/ด้านเจ้าหน้าที่...

### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัจฉริยะดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม
    - ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๐
    - ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐
    - ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐
    - ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน - คน
    - ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง จำนวน - คน
  
  - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
    - ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๐
    - ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐
    - ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน คน
    - ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน - คน
    - ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง จำนวน - คน
  
  - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ
    - ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๐
    - ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐
    - ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐
    - ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน - คน
    - ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง จำนวน - คน
  
  - เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
    - ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๐
    - ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐
    - ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐
    - ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน - คน
    - ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง จำนวน - คน
- ### ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
    - ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๐
    - ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๐
    - ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน - คน
    - ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน - คน
    - ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง จำนวน - คน
  
  - ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับช้อน มีความชัดเจน
    - ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๐
    - ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๐

ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน	- คน	
ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน	- คน	
ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน	- คน	
- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว			
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน	๑๒๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน	๘๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน	- คน	
ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน	- คน	
ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน	- คน	
- มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน			
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน	๑๒๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน	๗๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๐
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน	- คน	
ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน	- คน	
ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน	- คน	
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
- การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ			
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน	๑๙๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน	๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน	- คน	
ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน	- คน	
ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน	- คน	
- มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ			
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน	๑๗๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน	๓๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน	- คน	
ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน	- คน	
ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน	- คน	
- มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม			
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน	๙๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน	๗๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน	๒๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐
ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน	- คน	
ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน	- คน	

- อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๒๐๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน - คน	
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน - คน	
ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน - คน	
ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน - คน	

**ปัญหา อุปสรรค**

- สถานที่จอดรถเป็นที่จอดแบบโล่งไม่มีหลังคาป้องกันแดดฝน บางครั้งอาจทำให้ผู้มาขอรับบริการไม่มีสถานที่จอดรถที่เหมาะสม

**ข้อเสนอแนะ**

๑. ทางเทศบาลควรจัดสถานที่จอดรถสำหรับให้บริการประชาชนโดยจัดให้มีหลังคาป้องกันแดดและฝน
๒. ควรมีการประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง