

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒**

.....

เทศบาลตำบลห้วยแก้วดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนภายในตำบลบางกระทุ่ม ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว แบ่งเนื้อหาออกเป็น ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ สอบถามลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และอาชีพ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Close-ended question) มีหลายคำตอบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว (Multiple choice question)

ตอนที่ ๒ สอบถามงานที่ขอรับบริการ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Close-ended question) มีหลายคำตอบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว (Multiple choice question)

ตอนที่ ๓ สอบถามความเห็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนในเขตความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว ในการสำรวจความพึงพอใจนั้น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือก ๕ ระดับ และกำหนดช่วงคะแนนเป็นดังนี้

ระดับที่ ๕	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด	ช่วงคะแนน	๔.๕๑ – ๕.๐๐
ระดับที่ ๔	หมายถึง	พึงพอใจมาก	ช่วงคะแนน	๓.๕๑ – ๔.๕๐
ระดับที่ ๓	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง	ช่วงคะแนน	๒.๕๑ – ๓.๕๑
ระดับที่ ๒	หมายถึง	พึงพอใจน้อย	ช่วงคะแนน	๑.๕๑ – ๒.๕๐
ระดับที่ ๑	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด/ควรปรับปรุง	ช่วงคะแนน	๑.๐๐ – ๑.๕๐

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลห้วยแก้ว อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลแสดงดังตารางที่ ๑ ดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘๕	๔๖.๒๕
หญิง	๒๑๕	๕๓.๗๕
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔๕	๑๑.๒๕
๒๑ – ๔๐ ปี	๘๒	๒๐.๕๐
๔๑ – ๖๐ ปี	๒๑๐	๕๒.๕๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๖๓	๑๕.๗๕

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. สถานภาพ		
โสด	๑๓๐	๓๒.๕๐
สมรส	๒๒๖	๕๖.๕๐
ม่าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	๔๔	๑๑.๐๐
๔. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๓๗	๓๔.๒๕
มัธยมศึกษา/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๘๕	๔๖.๒๕
ปริญญาตรี	๖๕	๑๖.๒๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๐.๕๐
อื่นๆ	๑๑	๒.๗๕
๕. อาชีพ		
เกษตร/องค์กรเกษตร	๑๒๐	๓๐.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖๕	๑๖.๒๕
รับจ้างทั่วไป	๘๒	๒๐.๕๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔๒	๑๐.๕๐
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	๕๐	๑๒.๕๐
อื่นๆ	๔๑	๑๐.๒๕
๖. งานที่ขอรับบริการ		
งานสวัสดิการ	๑๐๐	๒๕.๐๐
งานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	๕๐	๑๒.๕๐
งานรายได้หรือภาษี	๑๐๐	๒๕.๐๐
งานทะเบียน	๕๐	๑๒.๕๐
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๕๐	๑๒.๕๐
งานสาธารณสุข	๕๐	๑๒.๕๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ คน ส่วนมากเป็นหญิง จำนวน ๒๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๕ อายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๒๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน ๒๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๕ อาชีพเกษตรกรองค์กรเกษตร จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐

ส่วนงานที่ขอรับบริการมีทั้งสิ้น ๖ งานบริการ ได้แก่ งานสวัสดิการ จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ งานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ งานรายได้หรือภาษี จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ งานทะเบียน จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ งานสาธารณสุข จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

๒. การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว อำเภอ
บางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว ใน
ภาพรวม

ประเด็นการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ	๔.๘๕	๐.๔๕	๙๗.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๘๘	๐.๔๐	๙๗.๖๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๖	๐.๔๖	๙๗.๒๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๘๖	๐.๔๔	๙๗.๒๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($X = ๔.๘๖$) เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ($X = ๔.๘๘$) รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($X = ๔.๘๖$) ด้านกระบวนการ ($X = ๔.๘๕$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐

๓. การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว จำแนก
ตามรายชื่อ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว จำแนกตามรายชื่อ จากการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลแสดงดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว จำแนกตามรายชื่อ

ประเด็นการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๘๒	๐.๕๔	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๙	๐.๔๐	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๔.๘๕	๐.๔๗	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๘๖	๐.๔๓	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๘๕	๐.๔๗	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	๔.๘๒	๐.๕๓	๙๖.๔๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๘๕	๐.๔๕	๙๗.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๙๐	๐.๓๘	๙๘.๐	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๘๘	๐.๔๓	๙๗.๖๐	มากที่สุด

๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๘๘	๐.๔๕	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๘๒	๐.๕๖	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๙๒	๐.๓๖	๙๘.๔๐	มากที่สุด
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๙๐	๐.๓๗	๙๘.๐๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๘๘	๐.๔๐	๙๗.๖๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๘๓	๐.๕๔	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๘๔	๐.๕๑	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๙๑	๐.๓๙	๙๘.๒๐	มากที่สุด
๔. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๕๐	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๘๓	๐.๕๒	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๘๘	๐.๔๑	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๘๖	๐.๔๘	๙๗.๒๐	มากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๘๖	๐.๔๘	๙๗.๒๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๘๖	๐.๔๖	๙๗.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ห้วยแก้ว จำแนกตามรายชื่อ พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.85$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อ ๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x}=4.89$) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียม) ($\bar{x}=4.86$) เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.88$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อ ๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x}=4.92$) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และข้อ ๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{x}=4.90$) เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.86$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อ ๓ ความสะอาดของสถานที่ให้และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ($\bar{x}=4.88$) เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐

๔. ข้อเสนอแนะ

ปรับปรุงสถานที่ให้มีความสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการเช่น ก่อสร้างโรงจอดรถเพิ่ม ดูแลทำความสะอาดห้องน้ำอยู่เสมอ จัดให้มีที่นั่งคอยรับบริการเพิ่มมากขึ้น