



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...งานนรเจ้าหน้าที สำนักปลัดเทศบาลฯ โทร. ๐ ๓๕๖๑ ๐๘๙๑ โทรสาร ๐ ๓๕๖๑ ๐๘๙๖
ที่ อท.๕๓๗๐๑.๓/ ๖๖๖ วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ตามที่เทศบาลตำบลโคกพุทรา ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการจากประชาชน ผู้มาติดต่อขอรับบริการเทศบาลตำบลโคกพุทรา ของปี พ.ศ. ๒๕๖๕ และแสดงความคิดเห็นประเด็นวัดความพึงพอใจ ในด้านหลัก ๆ ๔ ด้าน เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้ดียิ่งขึ้น นั้น

งานบริหารงานบุคคล ขอแจ้งผลการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุจิตรา เอกแก้ว)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

17๐๔ จ.ศ.๑๗
นาง
นงนภพร มุลพร้อม

(นางสาวนงนภพร มุลพร้อม)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

< เพิ่มโปรแกรม

๒๖๖ ๐๗
(นางสาวนิสา วงษ์สัต)

ปลัดเทศบาลตำบลโคกพุทรา

- | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ทราบ | <input type="checkbox"/> อนุญาต |
| <input type="checkbox"/> ดำเนินการ | <input type="checkbox"/> อนุมัติ |
| <input type="checkbox"/> ถ้อยปฏิบัติ | <input type="checkbox"/> เห็นชอบ |

(นายสุวิน ทองมัน)

นายกเทศมนตรีตำบลโคกพุทรา

การวิเคราะห์ข้อมูล
ความพึงพอใจผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลโคกพุทรา อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. วิธีดำเนินการวิจัย

เทศบาลตำบลโคกพุทรา อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลโคกพุทรา ห้วงระยะเวลา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๓๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยจัดทำเป็นฉบับเดียว มีโครงสร้าง แบ่งออกเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ และวุฒิการศึกษา สูงสุด จำนวน ๒ ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒ ข้อ ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดค่าดังนี้

ด้านที่ ๑ การประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพุทรา อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำนวน ๔ ข้อ

ด้านที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโคกพุทรา อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำนวน ๔ ข้อ

ด้านที่ ๓ การประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสาตี อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำนวน ๒ ข้อ

ด้านที่ ๔ การประเมินความพึงพอใจด้านผลจากการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสาตี อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำนวน ๒ ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดค่าดังนี้

๕	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
๔	ระดับความพึงพอใจ	มาก
๓	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง
๒	ระดับความพึงพอใจ	น้อย
๑	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยเรื่องนี้ ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการเทศบาลตำบลโคกพุทรา อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ในช่วงระยะเวลาระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ และวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ด้านเพศของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ เทศบาลตำบลโคกพุทรา อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ดังนี้

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	๑๘	๔๘.๖
หญิง	๑๙	๕๑.๔
รวม	๓๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นเพศชาย ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๖ เป็นเพศหญิง ๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ด้านวุฒิการศึกษา ของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ เทศบาลตำบลโคกพุทรา อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ดังนี้

อายุ	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๘	๗๕.๗
ปริญญาตรี	๙	๒๔.๓
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๓๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗ ปริญญาตรี ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓ ปริญญาโท - คน คิดเป็นร้อยละ - ปริญญาเอก - คน คิดเป็นร้อยละ - อื่น ๆ - คน คิดเป็นร้อยละ -

ตารางที่ ๓...

ตอนที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจ

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจผู้รับบริการ" เทศบาลตำบลโคกพุทรา อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน คือ ด้านที่ ๑ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านที่ ๔ ด้านผลจากการให้บริการ ในห้วงระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ประชาชนผู้มาใช้บริการและตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๓๗ คน รายละเอียดดังนี้

ด้านที่ ๑ การพัฒนาพนักงานส่วนตำบลในรอบปีที่ผ่านมา

เป็นการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย \bar{x} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ดังตารางต่อไปนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๒๙๗๓	.๕๑๙๘๘	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๑๓๕๑	.๕๘๕๑๐	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๑๖๒๒	.๕๐๐๗๕	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๒๔๓๒	.๕๔๘๐๐	มาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	๔.๒๐๙๕	.๔๒๗๐๑	มาก

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าการความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ เทศบาลตำบลโคกพุทรา อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๒๐๙๕$)

ด้านกระบวนการ...

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

เป็นการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย \bar{x} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ดังตารางต่อไปนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D	แปลผล
๕. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๔.๐๕๕๑	.๕๗๔๗๔	มาก
๖. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๓๗๘๔	.๕๔๕๒๕	มาก
๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่าง ยุติธรรม	๔.๓๗๘๔	.๕๙๔๐๑	มาก
๘. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๔.๒๗๐๓	.๕๖๐๑๙	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนให้บริการ	๔.๒๗๐๓	.๕๒๒๓๗	มาก

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าการความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนให้บริการ เทศบาลตำบลโคกพุทรา อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๒๗๐๓$)

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เป็นการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย \bar{x} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ดังตารางต่อไปนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D	แปลผล
๙. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวก มากขึ้น	๔.๑๐๘๑	.๕๖๖๘๕	มาก
๑๐. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๔.๑๘๙๒	.๕๖๙๔๙	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๔๘๖	.๕๙๘๑๒	มาก

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าการความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลตำบลโคกพุทรา อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๑๔๘๖$)

ด้านผล...

ด้านที่ ๔ ด้านผลจากการให้บริการ

เป็นการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย \bar{x} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ดังตารางต่อไปนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D	แปลผล
๑๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๔.๒๗๐๓	.๕๖๐๑๙	มาก
๑๐. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๔.๒๔๓๒	.๕๕๘๐๐	มาก
ด้านผลจากการให้บริการ	๔.๒๕๖๘	.๕๘๐๔๗	มาก

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าการความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านผลจากการให้บริการ เทศบาลตำบลโคกพุทรา อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๒๕๖๘$)

สรุปผล ความพึงพอใจผู้รับบริการ

เป็นสรุปผลความพึงพอใจผู้รับบริการในภาพรวมของผู้รับบริการ โดยการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย \bar{x} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ดังตารางต่อไปนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D	แปลผล
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	๔.๒๐๙๕	.๕๒๗๐๑	มาก
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๗๐๓	.๕๒๒๓๗	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๔๘๖	.๕๙๘๑๒	มาก
๔. ด้านผลจากการให้บริการ	๔.๒๕๖๘	.๕๘๐๔๗	มาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	๔.๒๒๑๓	.๓๕๙๕๒	มาก

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าการความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวม เทศบาลตำบลโคกพุทรา อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๒๒๑๓$)



แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. วุฒิการศึกษาสูงสุด
 - 4.1 () ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 4.2 () ปริญญาตรี
 - 4.3 () ปริญญาโท
 - 4.4 () ปริญญาเอก
 - 4.5 () อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความ ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึง พอใจ	
	5	4	3	2	1	
★ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร						
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจัดหรือร้อน เต็มใจให้บริการ						
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี						
★ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
5. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม						
6. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม						
8. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล						
★ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
9. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น						
10. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน						
★ ด้านผลจากการให้บริการ						
11. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)						
12. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์						

ข้อเสนอแนะอื่นๆ/ความไม่พึงพอใจ

.....

.....

.....