



รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ  
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์  
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์  
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

[www.banphokorat.go.th](http://www.banphokorat.go.th)



รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ  
ที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์  
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆอีกมาก เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเองและมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพพร้อมด้วย

เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการฯ โดยมีผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑๐๔ คน สรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๑. เพศ</b>			
● ชาย	๓๖	๓๔.๖๒	
● หญิง	๖๘	๖๕.๓๘	
<b>๒. อายุ</b>			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๑.๙๒	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๘	๑๗.๓๑	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๕๓	๕๐.๙๖	
● ๖๐ ปี ขึ้นไป	๓๑	๒๙.๘๑	
<b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>			
● ประถมศึกษา	๖๓	๖๐.๕๘	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๙	๑๘.๒๗	
● ปริญญาตรี	๒๒	๒๑.๑๕	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
<b>๔. อาชีพ</b>			
● ประชาชนทั่วไป	๙	๘.๖๕	
● ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๘	๗.๖๙	
● เกษตรกร	๕๔	๕๑.๙๓	
● ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป/ธุรกิจส่วนตัว	๓๓	๓๑.๗๓	
● อื่นๆ	๐	๐.๐๐	

## ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

ที่	เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑	การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๔	๓.๘๕	
๒	การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	๐	
๓	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/เอดส์/เด็กแรกเกิด	๑๓	๑๒.๕	
๔	การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๓	๒.๘๙	
๕	การดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๑๑	๑๐.๕๘	
๖	การขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร	๒๕	๒๔.๐๔	
๗	การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๑๑	๑๐.๕๗	
๘	การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๗	๖.๗๓	
๙	การชำระภาษีป้าย	๑๑	๑๐.๕๗	
๑๐	การชำระค่าเก็บขนขยะมูลฝอย	๕	๔.๘๑	
๑๑	การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๔	๓.๘๕	
๑๒	การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๓	๒.๘๙	
๑๓	การพ่นหมอกควันเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๑	๐.๙๖	
๑๔	การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๖	๕.๗๖	
๑๕	อื่นๆ	๐	๐	
<b>รวม</b>		<b>๑๐๔</b>	<b>๑๐๐</b>	

### ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวมและรายด้าน ได้จากการหาค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ โดยการเฉลี่ยจากค่าน้ำหนักของข้อมูลที่ได้ และเนื่องจากข้อมูลที่ได้มีน้ำหนักต่างกัน จึงต้องใช้สูตรจากการคำนวณทางสถิติ คือ  $Mean\ x = (W_1X_1 + W_2X_2 + W_3X_3 + \dots + W_nX_n) / n$

#### ตารางที่ ๑

ค่าระดับความพึงพอใจ		เกณฑ์ระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย	
ค่าระดับ	ค่าความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	ระดับความพึงพอใจ
มากที่สุด	๕	ตั้งแต่ ๔.๐๐ ขึ้นไป	ดีมาก
มาก	๔	๓.๕๐ - ๓.๙๙	ดี
ปานกลาง	๓	๓.๐๐ - ๓.๔๙	พอใช้
น้อย	๒	๒.๕๐ - ๒.๙๙	ควรปรับปรุง
ควรปรับปรุง	๑	น้อยกว่า ๒.๕๐	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

#### ตารางที่ ๒

จากสูตรจากการคำนวณทางสถิติข้างต้น จะได้  $= ((B*๕)+(C*๔)+(D*๓)+(E*๒)+(F*๑))/๑๐๔$

ลำดับ ที่	A หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					G ค่าเฉลี่ย
		B	C	D	E	F	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	ค่าระดับ	๕	๔	๓	๒	๑	
	<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
๑	๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๒๖	๗๔	๔	๐	๐	๔.๒๑๑
๒	๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๘	๖๓	๓	๐	๐	๔.๓๓๖
๓	๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๖	๕๒	๖	๐	๐	๔.๓๘๔
๔	๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๒	๖๒	๑๐	๐	๐	๔.๒๑๑
	<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๕	๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๓	๘๒	๙	๐	๐	๔.๐๓๘
๖	๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๘	๗๔	๒	๐	๐	๔.๒๕๐
๗	๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๗	๕๘	๙	๐	๐	๔.๒๖๙
๘	๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๑	๗๒	๑๑	๐	๐	๔.๐๙๖
	<b>๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๙	๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๗	๓๗	๑๐	๐	๐	๔.๔๕๑
๑๐	๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๙	๕๗	๑๘	๐	๐	๔.๑๐๕
๑๑	๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๔๒	๕๑	๑๑	๐	๐	๔.๒๙๘
๑๒	๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๕๖	๓๙	๙	๐	๐	๔.๔๕๑

ตารางที่ ๓ การหาร้อยละ คะแนนที่ได้ (H) x ๑๐๐  
คะแนนเต็ม (๕๒๐)

ลำดับ ที่	A หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					G ค่าเฉลี่ย	H คะแนนเต็ม (๑๐๕x๕) ๕๒๐	ร้อยละ
		B	C	D	E	F			
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง			
	ค่าระดับ	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	คะแนนที่ได้	
	<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
๑	๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๒๖	๗๔	๔	๐	๐	๔.๒๑๑	๔๓๘	๘๔.๒๓
๒	๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๘	๖๓	๓	๐	๐	๔.๓๓๖	๔๕๑	๘๖.๗๓
๓	๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อ	๔๖	๕๒	๖	๐	๐	๔.๓๘๔	๔๕๖	๘๗.๖๙
๔	๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๒	๖๒	๑๐	๐	๐	๔.๒๑๑	๔๓๘	๘๔.๒๓
	<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๕	๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย	๑๓	๘๒	๙	๐	๐	๔.๐๓๘	๔๒๐	๘๐.๗๖
๖	๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน	๒๘	๗๔	๒	๐	๐	๔.๒๕๐	๔๔๒	๘๕.๐๐
๗	๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๓๗	๕๘	๙	๐	๐	๔.๒๖๙	๔๔๔	๘๕.๓๘
๘	๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	๒๑	๗๒	๑๑	๐	๐	๔.๐๙๖	๔๒๖	๘๑.๙๒
	<b>๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
๙	๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๗	๓๗	๑๐	๐	๐	๔.๔๕๑	๔๖๓	๘๙.๐๔
๑๐	๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๙	๕๗	๑๘	๐	๐	๔.๑๐๕	๓๗๙	๗๒.๘๘
๑๑	๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๔๒	๕๑	๑๑	๐	๐	๔.๒๙๘	๔๔๗	๘๕.๙๖
๑๒	๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๕๖	๓๙	๙	๐	๐	๔.๔๕๑	๔๖๓	๘๙.๐๔

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑- ๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

เกณฑ์ระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยตามตารางที่ ๒ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้แบบสอบถามตามรายการประเมินมีค่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยและควรปรับปรุง

จากตารางที่ ๒ สามารถสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา และสามารถสรุปความพึงพอใจด้านต่างๆ ได้ ดังนี้

### ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการตามลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ ๑ ข้อ ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ลำดับที่ ๒ ข้อ ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ลำดับที่ ๓ ข้อ ๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย และ

ข้อ ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

### ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สรุปผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการตามลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ ๑ ข้อ ๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ลำดับที่ ๒ ข้อ ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ลำดับที่ ๓ ข้อ ๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ลำดับที่ ๔ ข้อ ๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

### ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการตามลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ ๑ ข้อ ๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

และ ข้อ ๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ลำดับที่ ๒ ข้อ ๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ลำดับที่ ๓ ข้อ ๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

## ส่วนที่ ๔ ทานคิดว่าเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ควรปรับปรุงด้านใด

(ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผลเนื่องจากไม่มีผู้ตอบ) ดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จำนวน - คน

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน จำนวน - คน

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน - คน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน - คน

งานขออนุญาตอื่นๆ จำนวน - คน

อื่น ๆ จำนวน - คน

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการ และจะเป็นข้อมูลที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สะท้อนจากทัศนคติหรือประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์จะสามารถนำไปสู่การวิเคราะห์เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อไป

\*\*\*\*\*