

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
ประจำปีงบประมาณ 2559

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
2559

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.40 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.75

1.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.90

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.50

1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.45

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานต่างๆ ของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

2.1 งานด้านสังคมสงเคราะห์ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00

2.2 งานด้านทะเบียนราษฎร ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.40

2.3 งานด้านสวนสาธารณะ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.60

2.4 งานด้านส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.60

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจไปใช้

ถึงแม้ว่าผลการสำรวจ จะได้ข้อค้นพบว่า เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความ

พึงพอใจเพิ่มมากขึ้นต่อการให้บริการ มีดังนี้ ควรจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่
ป้ายประกาศ คำแนะนำ เอกสารต่างๆ ให้เหมาะสม รวดเร็วและเพียงพอ ควรจัดเตรียมผู้รับความคิดเห็น/
รับแบบประเมินการให้บริการเพิ่มขึ้น และมองเห็นได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือ
ปรับปรุงการให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วมากขึ้น ติดตั้งเครื่องทำน้ำดื่มหรือจัดเตรียมน้ำดื่มที่สะอาด
ให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน จัดเตรียมเอกสาร แผ่นพับ และติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูล
ข่าวสารให้พร้อม เห็นชัดเจนและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้า
ร่วมการอบรม สัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการให้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ อย่าง
ต่อเนื่องเป็นประจำ เป็นต้น

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



(อาจารย์ ดร.ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์