



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานปลัดเทศบาล ๐๔๒-๗๐๔๗๗๕

ที่ สน ๕๔๘๐๑ /๕๖วันที่ ๑๗ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๖

เรื่องรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขอ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาขอ

เรื่องเดิม

เนื่องด้วยเทศบาลตำบลนาขอ มีความประสงค์ที่จะพัฒนาการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขอ ณ จุดบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วน โดยวิธี สุ่มประเมินจากผู้เข้ารับบริการจำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ เทศบาลตำบลนาขอได้ประเมินฯ เสร็จเรียบร้อยแล้ว สำนักงานปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลการประเมินดังกล่าว ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาการดำเนินงานของเทศบาลตำบลนาขอในการที่จะพัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดแก่ประชาชนต่อไป รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

ข้อพิจารณา

เห็นควรนำรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เป็นฐานข้อมูลที่จะใช้พัฒนาการให้บริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสูงสุดให้กับองค์กรในปีถัดไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้เสนอรายงาน
(นายพิเชฐ แทบทาน)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
-เห็นควรอนุมัติให้ไปจัดหา

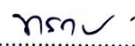
(ลงชื่อ) 
(นางพรทิwa เป้าพงษ์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล



(ลงชื่อ) 
(นางสิรินยา เสียงเลิศ)
รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลนาซอ

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลนาซอ



(ลงชื่อ) 
(นายจารุบุตร อุปพงศ์)
นายกเทศมนตรีตำบลนาซอ

**แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาซอ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาซอ ในงานบริการด้านต่างๆ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านต่างๆ เช่น การขอรับบริการด้านข้อมูลข่าวสาร งานจัดเก็บรายได้ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

➔ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาซอ มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๓ ระดับ ได้แก่

- ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)
ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)
ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบ)		
๑.๑ เพศ		
☐ ชาย	☐ หญิง	
๑.๒ อายุ		
☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	☐ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	☐ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี
☐ อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	☐ อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	☐ มากกว่า ๖๐ ปี
๑.๓ ระดับการศึกษา		
☐ ประถมศึกษา	☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	☐ สูงกว่าปริญญาตรี
☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	☐ ปริญญาตรี	☐ อื่นๆ
๑.๔ อาชีพ		
☐ รับราชการ	☐ ค้าขายธุรกิจส่วนตัว	☐ นักเรียน นักศึกษา
☐ เกษตร/รัฐวิสาหกิจ	☐ รับจ้าง	☐ เกษตรกร
☐ อื่นๆ		

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)			
หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจมาก
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑) การติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ			
๑.๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้			
๑.๓) การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น			
๑.๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
๑.๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด			
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๒.๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ			
๒.๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการบริการอย่างสุภาพ			
๒.๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ เป็นต้น			
๒.๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น			
๒.๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ			
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ			
๓.๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			
๓.๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น			
๓.๔) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น			
๓.๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น			
๓.๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม			
๔. คุณภาพของการให้บริการ			
๔.๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ			
๔.๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ			
๔.๓) ผลการบริการในภาพรวม			

ส่วนที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	๓๙
เพศหญิง	๖๑
รวม	๑๐๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๗
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๑๒
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๒๔
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๓๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๖
รวม	๑๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๕๒
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๓๖
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๗
ปริญญาตรี	๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๐
อื่นๆ	๐
รวม	๑๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	๑๒
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๘
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๖
รับจ้าง	๑๑
นักเรียนนักศึกษา	๕
เกษตรกร	๕๘
อื่นๆ	๐
รวม	๑๐๐

ส่วนที่ ๒
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
งานงานถ่ายเอกสาร และงานจัดเก็บรายได้
จำนวน ๑๐๐ คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (๑๙ ข้อ x ๑๐๐ คน = ๑,๙๐๐ คะแนน)	ไม่พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจมาก (๑,๙๐๐ คะแนน)
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑) การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๖	๒๑	๗๓
๑.๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒	๘	๙๐
๑.๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการ บริการก่อน เป็นต้น	๐	๐	๑๐๐
๑.๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑	๒	๙๗
๑.๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๕	๙๕
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๒.๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๐	๐	๑๐๐
๒.๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑	๗	๙๒
๒.๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๐	๔	๙๖
๒.๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๘	๙๒
๒.๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๑๐๐
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๒	๔	๙๔
๓.๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑	๖	๙๓
๓.๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	๒	๔	๙๔
๓.๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๒	๑๑	๘๗
๓.๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำ ดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๐	๐	๑๐๐
๓.๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๐	๔	๙๖

๔. คุณภาพของการให้บริการ			
๔.๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๐	๐	๑๐๐
๔.๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๐	๐	๑๐๐
๔.๓) ผลการบริการในภาพรวม	๑	๒	๙๗
รวม คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐ ได้	๑๘	๘๖	๑,๗๙๖

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาขอรับบริการงานด้านต่างๆ โดยวิธีการสุ่มประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ	พอใจ คิดเป็นร้อยละ	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ
$= \frac{๑๘ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$	$= \frac{๘๖ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$	$= \frac{๑,๗๙๖ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$
$= ๐.๙๕ \%$	$= ๔.๕๓ \%$	$= ๙๔.๕๒ \%$

- | | |
|---------------|---------------------|
| ๑. ไม่พึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๕ |
| ๒. พึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๓ |
| ๓. พึงพอใจมาก | คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๒ |
