



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... สำนักปลัดเทศบาล ตำบลนาซอ อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล

ที่ สน.๕๔๘๐1 / ๗๕

วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง... ขอรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล
นาซอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ งานบริการประชาชน เช่น ถ่ายเอกสารและงานจัดเก็บรายได้

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาซอ

เรื่องเดิม

เนื่องด้วยเทศบาลตำบลนาซอ มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชนได้แก่ ถ่ายเอกสารและงานจัดเก็บรายได้
ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจการสำรวจความพึง
พอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาซอ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๔ ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วน วิธี สุ่มประเมินจากผู้เข้ารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้
๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ การประเมินฯ ได้เสร็จสิ้นแล้ว สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลการประเมินดังกล่าว ให้
ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาการดำเนินงานต้องการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล
นาซอและเผยแพร่บนเว็บไซต์เทศบาลตำบลนาซอ ที่ www.narsor.go.th เพื่อให้ประชาชนได้ทราบต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาซอ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจที่ ร้อยละ ๘๒.๘๔ คณะกรรมการประเมินผลการ
ปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลนาซอ จึงขอเสนอแนะให้เทศบาลตำบลนาซอ ยกกระดานการให้บริการ เพื่อ
ตอบสนองความต้องการของประชาชน เห็นควรพัฒนาตามประเด็นดังต่อไปนี้

๑. เจ้าหน้าที่ต้องอธิบายขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนได้ทราบ

๒. จัดที่นั่งสำหรับให้ประชาชนได้นั่งรอการให้บริการโดยเว้นระยะห่างตามมาตรการควบคุมโรค

โควิด -๑๙

๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินแก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

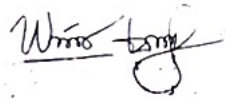
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....

ผู้เสนอรายงาน

(นางสาวพิมพ์ อัมพพันธ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ



(ลงชื่อ).....

(นางพรทิวา เบ้าพงษ์)
หัวหน้าสำนักปลัด



(ลงชื่อ).....

(นายวิทมนตร์ เหล่าหวาน)
รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลนาซอ



(ลงชื่อ).....

(นายจารุบุตร อุปพงศ์)
นายกเทศมนตรีตำบลนาซอ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลนาขอ ณ จุดบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

งานบริการ : ถ่ายเอกสาร และงานจัดเก็บรายได้

งานถ่ายเอกสาร หมายถึง การให้บริการทุกประเภทที่เกี่ยวกับการถ่ายเอกสารของประชาชนของเทศบาลตำบลนาขอ

งานจัดเก็บรายได้ หมายถึง งานจัดเก็บรายได้ที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่างๆ และรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการช่วยตรวจรับและพิจารณาแบบแสดงรายการ คำร้อง หรือคำขอของผู้เสียภาษีและค่าธรรมเนียม รับชำระเงิน เขียนใบเสร็จรับเงิน และลงบัญชี จัดทำทะเบียนควบคุมการจัดเก็บรายได้ และและรายการต่างๆ เก็บรักษาหลักฐานการเสียภาษีค่าธรรมเนียม และรายได้อื่นๆ ติดตามเร่งรัดการจัดเก็บภาษี การดำเนินคดีผู้ค้างชำระภาษี ออกหมายเรียกและหนังสือเชิญพบ ตรวจสอบและประเมินภาษี การเก็บรักษาและนำส่งเงิน เป็นต้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการงานถ่ายเอกสาร และงานจัดเก็บรายได้โดยตรง

เนื่องด้วยเทศบาลตำบลนาขอ มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชน ของงานถ่ายเอกสาร และงานจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนาขอ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ หน้าคำตอบ)		
๑.๑ เพศ		
☐ ชาย	☐ หญิง	
๑.๒ อายุ		
☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	☐ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	☐ อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี
☐ อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	☐ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	☐ มากกว่า ๖๐ ปี
๑.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด		
☐ ประถมศึกษา	☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	☐ สูงกว่าปริญญาตรี
☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	☐ ปริญญาตรี	☐ อื่นๆ
๑.๔ อาชีพ		
☐ รับราชการ	☐ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	☐ นักเรียนนักศึกษา
☐ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	☐ รับจ้าง	☐ เกษตรกร
		☐ อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)			
หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจมาก
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑) การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ			
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้			
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น			
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด			
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ			
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ			
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น			
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น			
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ			
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ			
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น			
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น			
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สารธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น			
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม			
๔. คุณภาพของการให้บริการ			
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ			

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)			
หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจมาก
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ			
๓) ผลการบริการในภาพรวม			

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
 ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาซอ
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
 งานบริการ : งานถ่ายเอกสาร และงานจัดเก็บรายได้

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาซอ งานบริการ : งานถ่ายเอกสาร และงานจัดเก็บรายได้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

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

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

ส่วนที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	๔๔
เพศหญิง	๕๖
รวม	๑๐๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๑๘

อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๐
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๕
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๙
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒
รวม	๑๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๓๓
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๔๒
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๕
ปริญญาตรี	๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๓
อื่นๆ	๒
รวม	๑๐๐

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	๕
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๒
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๗
รับจ้าง	๔๕
นักเรียนนักศึกษา	๕
เกษตรกร	๒๖
อื่นๆ	๑๐
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) การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๑๕	๘๐
๑.๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๐	๒๐	๘๐
๑.๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	๓	๒๗	๗๐
๑.๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒	๒๘	๗๐
๑.๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๕	๙๕
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๒.๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔	๑๐	๘๖
๒.๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๑	๙	๘๐
๒.๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๔	๑๒	๘๔
๒.๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๕	๑๖	๗๙
๒.๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๙	๙๑
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๓	๒๗	๗๐
๓.๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒	๒๘	๗๐
๓.๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	๐	๕	๙๕
๓.๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับ	๔	๑๒	๘๔

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (๑๙ ข้อ x ๑๐๐ คน = ๑,๙๐๐ คะแนน)	ไม่พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจมาก (๑,๙๐๐ คะแนน)
ความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น			
๓.๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๕	๑๖	๗๙
๓.๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๓	๑๐	๘๗

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (๑๙ ข้อ x ๑๐๐ คน = ๑,๙๐๐ คะแนน)	ไม่พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจมาก (๑,๙๐๐ คะแนน)
๔. คุณภาพของการให้บริการ			
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๕	๑๖	๗๙
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๐	๙	๙๑
๓) ผลการบริการในภาพรวม	๐	๔	๙๖
รวม คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐ ได้	๕๖	๒๗๘	๑,๕๖๖

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๕ $= \frac{๕๖ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ $= ๒.๙๕ \%$	พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓ $= \frac{๒๗๘ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ $= ๑๔.๖๓ \%$	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๒ $= \frac{๑,๕๖๖ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ $= ๘๒.๔๒ \%$
---	---	--

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการงานถ่ายเอกสาร และงานจัดเก็บรายได้สุมประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

๑. ไม่พึงพอใจ ๕๖ คน

คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๕ คน

๒. พึงพอใจ ๒๗๘ คน

คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓ คน

๓. พึงพอใจมาก ๑,๕๖๖ คน

คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๒ คน