



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลชนบท อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น (งานนโยบายและแผน)

โทร. ๐-๔๓๒๘-๗๑๔๙-๕๒

ที่ ขก ๖๗๐๑/๒๐๓๘

วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลชนบท

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลชนบท

ตามที่ เทศบาลตำบลชนบทได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลชนบท หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลชนบท จำนวนผู้เข้ามาตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ทั้งหมด ๑๑๓ คน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

แบบสำรวจความพึงพอใจแบ่งเป็น ๓ ส่วน ด้วยกัน คือ ๑.ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลชนบท ๒.ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลชนบท เป็น ๕ ด้าน ด้วยกันคือ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม และส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ จุดบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลชนบท ๑.ความพึงพอใจด้านเวลา คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๓ ๒.ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๕ ๓.ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๙ ๔.ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๗ และ ๕.ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางรัตนา กระพีแดง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลชนบท

(ลงชื่อ)

(นางนงลักษณ์ พวกเมืองพล)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของรองปลัดเทศบาลตำบลชนบท

(ลงชื่อ)

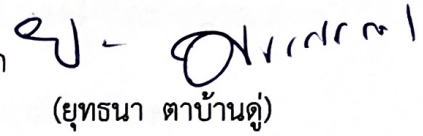

(นายสรสิช ว่องไว)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน
รองปลัดเทศบาลตำบลชนบท

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลชนบท - เทพไชย วัฒน

- ① เสนอเรื่อง ขาดเอกสารหลักฐาน / เอกสารหลักฐาน / เอกสารหลักฐาน
- ② เสนอเรื่อง ขาดเอกสารหลักฐาน / เอกสารหลักฐาน / เอกสารหลักฐาน

(ลงชื่อ) จำเอก


(ยุทธนา ตาบ้านดู)

ปลัดเทศบาลตำบลชนบท

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลชนบท

(ลงชื่อ)



(นางสุนีย์ หินเฑาะว์)

รองนายกเทศมนตรี รักษาการแทน
นายกเทศมนตรีตำบลชนบท

**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
เทศบาลตำบลชนบท อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2564**

.....

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลชนบท อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผลการประเมิน ดังนี้

1. กลุ่มประชากรตัวอย่าง

เก็บข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจจากประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลชนบท จำนวน 113 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนมกราคม – กันยายน 2564

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลชนบท ประจำปีงบประมาณ 2564

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลชนบท ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	37	32.74
หญิง	76	67.26
รวม	113	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.26 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 32.74

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	3	2.65
21- 40 ปี	53	46.90
41- 60 ปี	46	40.71
60 ปี ขึ้นไป	11	9.73
รวม	113	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีกลุ่มอายุ 21- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.90 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.71 รองลงมา 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.73 และกลุ่มอายุ ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.65

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	39	34.51
มัธยมศึกษา/ปวช	34	30.09
อนุปริญญา/ปวส	18	15.93
ปริญญาตรี	20	17.70
สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.77
รวม	113	100

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 113 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.51 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา/ปวช คิดเป็นร้อยละ 30.09 รองลงมา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.70 รองลงมา อนุปริญญา/ปวส คิดเป็นร้อยละ 15.93 รองลงมา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.77

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	31	27.43
ค้าขาย	46	40.71
รับราชการ	12	10.62
รัฐวิสาหกิจ	8	7.08
รับจ้าง	14	12.39
อื่น ๆ โปรดระบุ นักเรียน	2	1.77
รวม	113	100

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 113 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 40.71 รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 27.43 รองลงมารับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 12.39 รองลงมา รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 10.62 รองลงมา รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 7.08 และนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 1.77

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	21	37	33	19	3	3.48	69.56
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	14	32	59	4	4	3.42	68.50
รวม						6.90	69.03
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	36	42	23	11	1	3.89	77.88
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	47	36	14	13	3	3.98	79.65
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	49	33	20	7	4	4.03	80.53
รวม						11.90	79.35
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	93	14	6	0	0	4.77	95.40
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	98	12	3	0	0	4.84	96.81
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	88	20	4	1	0	4.73	94.51
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	86	16	11	0	0	4.66	93.27
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	96	14	3	0	0	4.82	96.46
รวม						23.82	95.29
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	43	37	24	7	2	3.99	79.82
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	75	17	11	10	0	4.39	87.79
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	98	15	0	0	0	4.87	97.35
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	91	22	0	0	0	4.81	96.11
รวม						18.05	90.27
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	76	26	9	2	0	4.56	91.15

จากตารางที่ 5 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 69.56 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 68.50 ตามลำดับ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 80.53 รองลงมาการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่

ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 79.65 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 77.88 ตามลำดับ

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 96.81 รองลงมาการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 96.46 รองลงมาความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมาเป็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ คิดเป็นร้อยละ 94.51 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 93.27 ตามลำดับ

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ 97.35 รองลงมาความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.11 รองลงมา รองลงมาจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 87.79 และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 79.82

5. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.15

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ของ เทศบาลตำบลชนบท
อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	69.03
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	79.35
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	95.29
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	90.27
5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	91.15
รวม 5 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	85.02

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านของเทศบาลตำบลชนบท ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2564 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.02

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกมากขึ้น
2. เทศบาลควรมีการปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการบริการให้มีความกระชับและรวดเร็ว มีขั้นตอนการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลชนบท อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น



ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี ☐ 4) 41 - 60 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษา / ปวช. หรือต่ำกว่า
☐ 3) อนุปริญญา/ปวส. ☐ 4) ปริญญาตรี ☐ 5) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ
☐ 1) เกษตรกร ☐ 2) ค้าขาย
☐ 3) รับราชการ ☐ 4) รัฐวิสาหกิจ
☐ 5) รับจ้าง ☐ 6) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้