



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ต่อ ๕๘๖๙

ที่ อด ๖๑๙๐๔/๙๐ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลศรีธาตุ

ตามที่ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ หรือหน่วยงาน ที่มาติดต่อใช้บริการงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลศรีธาตุ โดยแบบสอบถาม มี ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสำนักงานสถานที่ รวมข้อคำถามที่ประเมินทั้งหมด ๑๓ ข้อ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาปรับปรุง พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีธาตุให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลศรีธาตุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ดังนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๐ ( $\bar{X} = ๔.๔๔$ ) รายละเอียดตามแบบสรุปความความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมะลิวรรณ บุญโส)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

-เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวตรี ชูเรือง)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

ความเห็นผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

-เพื่อโปรดทราบ

(นางกุลจิรา เขตบุญไสย)

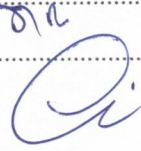
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

/ความเห็น.....

ความเห็นปลัดเทศบาล

.....  
.....

ว่าที่ ร.ต.

ว.ค.  


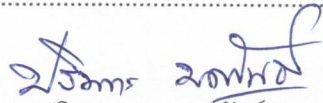
(वरुทธิ บุรณะ)

ปลัดเทศบาลตำบลศรีธาตุ

ความเห็นรองนายกเทศมนตรีตำบลศรีธาตุ

.....  
.....

- ทงพ.



(นายปรินทร บะคะพินธุ์)

รองนายกเทศมนตรีตำบลศรีธาตุ

คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลศรีธาตุ

.....  
.....

- ททบ



(นายสงกรานต์ คุยบุตร)

นายกเทศมนตรีตำบลศรีธาตุ

## รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีธาตุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีธาตุ ได้สำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสำนักงานสถานที่  
ข้อความที่ประเมินทั้งหมด ๑๓ ข้อ โดยสำรวจจากผู้มารับบริการ จำนวน ๑๒๐ คน กำหนดการประเมินความ  
พึงพอใจ ดังนี้

ระดับ	ความพึงพอใจ	มากที่สุด	๕	คะแนน
ระดับ	ความพึงพอใจ	มาก	๔	คะแนน
ระดับ	ความพึงพอใจ	ปานกลาง	๓	คะแนน
ระดับ	ความพึงพอใจ	น้อย	๒	คะแนน
ระดับ	ความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	๑	คะแนน

การสรุปผลการประเมิน เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อแล้ว นำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินผล  
ซึ่งมีการแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ยจากอันตรภาคชั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า	๔.๕๑-๕.๐๐	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๑-๔.๕๐	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๑-๓.๕๐	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๑-๒.๕๐	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า	๑.๐๐-๑.๕๐	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยคะแนน

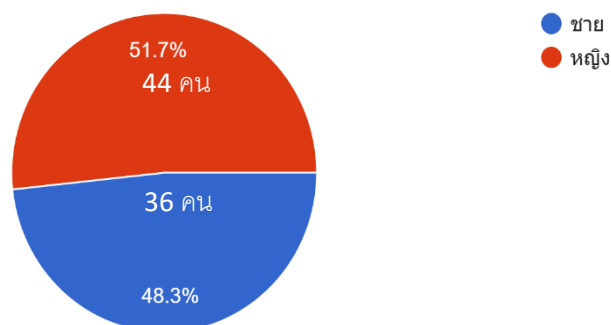
S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

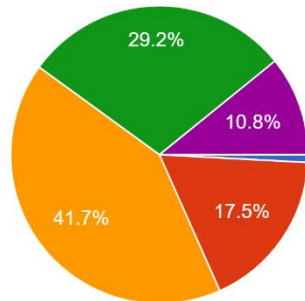
เพศ

คำตอบ 120 ข้อ



### อายุ

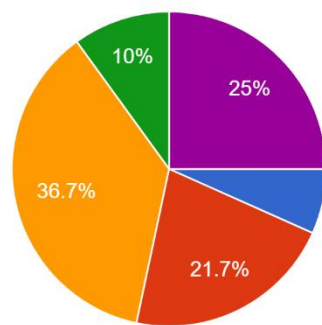
คำตอบ 120 ข้อ



- ต่ำกว่า 20 ปี
- 20-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41-50 ปี
- 50 ปีขึ้นไป

### การศึกษา

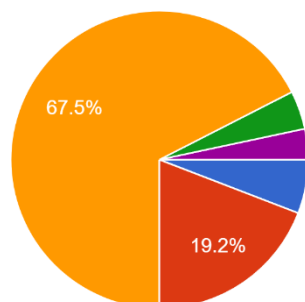
คำตอบ 120 ข้อ



- ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

### อาชีพ

คำตอบ 120 ข้อ

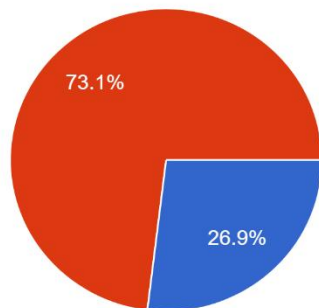


- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร
- ผู้ประกอบการ
- ประชาชนทั่วไป
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- อื่นๆ

## เรื่องที่ได้รับบริการ

ด้านบริหารงานบริหารงานทั่ว

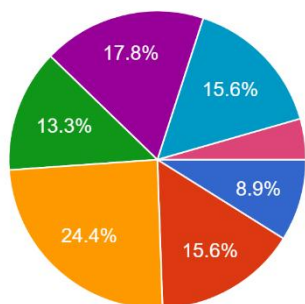
คำตอบ 26 ข้อ



- การติดต่องานด้านงานสารบรรณทั่วไป
- ติดต่อประสานงานจากบุคคลหรือคณะบุคคล
- ติดต่อขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ

ด้านบริการชุมชนและสังคม

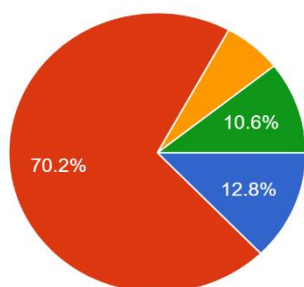
คำตอบ 45 ข้อ



- งานขออนุญาตก่อสร้าง
- งานเกี่ยวกับผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์
- งานขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด
| งานติดตั้งกิ่งไม้และขยะ | 6 | 13.3% |
| งานส่งเสริมการออม ออมวันละบาท | 8 | 17.8% |
| งานด้านสาธารณสุข | 10 | 22.2% |
| ยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | 2 | 4.4% |

ด้านเศรษฐกิจ

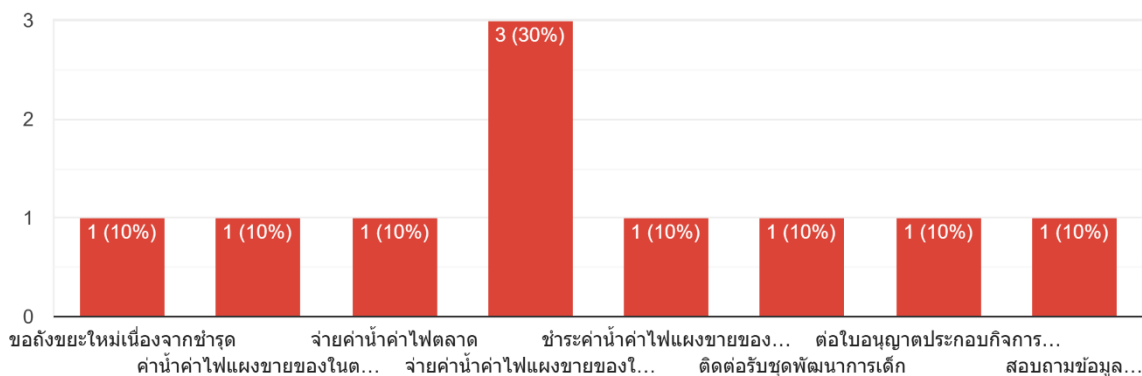
คำตอบ 47 ข้อ



- งานทะเบียนพาณิชย์
- งานเกี่ยวกับภาษี
- งานขออนุญาตขยายเสียง
- งานขออนุญาตข่าสัตว์

ด้านอื่นๆ

คำตอบ 10 ข้อ



ตารางที่ ๑. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑. การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๕๒	๐.๕๘	มากที่สุด
๒. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๔.๔๘	๐.๖๑	มาก
๓. มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๑	๐.๕๙	มากที่สุด
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๔.๔๔	๐.๖๐	มาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๔๙</b>	<b>๐.๕๙</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๑ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการด้านกระบวนการ/การให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีธาตุ มีความพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๑ ( $\bar{X} = ๔.๔๙$ ) โดยมีความพึงพอใจมาก ๒ ประเด็น และมีความพึงพอใจมากที่สุด ๒ ประเด็น

ตารางที่ ๒. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ	๔.๔๘	๐.๖๒	มาก
๒. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	๔.๔๙	๐.๖๒	มาก
๓. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการทำงาน	๔.๔๘	๐.๖๑	มาก
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างดี	๔.๔๔	๐.๖๒	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	๔.๔๓	๐.๖๒	มาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๔๗</b>	<b>๐.๖๑</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๒ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลศรีธาตุ มีความพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๐ ( $\bar{X} = ๔.๔๗$ ) โดยมีความพึงพอใจมาก ทั้ง ๕ ประเด็น

ตารางที่ ๓. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านสำนักงานสถานที่

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๓๕	๐.๖๙	มาก
๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๓๓	๐.๗๐	มาก
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔.๓๗	๐.๖๖	มาก
๔. การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๓๘	๐.๖๖	มาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๓๕</b>	<b>๐.๖๘</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๓ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการด้านสำนักงานสถานที่ของเทศบาลตำบลศรีธาตุ มีความพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๘ ( $\bar{X} = ๔.๓๕$ ) โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด ๔ ประเด็น

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑. ด้านกระบวนการ/การให้บริการ	๔.๔๙	๐.๕๙	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๗	๐.๖๑	มาก
๓. ด้านสำนักงานสถานที่	๔.๓๕	๐.๖๘	มาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๔๔</b>	<b>๐.๖๓</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ ๔. สรุปผลจากรายงานการประเมินความพึงพอใจ

สรุปผลจากรายงานการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีธาตุ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ทั้ง ๓ ด้าน ข้อคำถามที่ประเมินทั้งหมด ๑๓ ข้อ ซึ่งสำรวจจากผู้มารับบริการจำนวน ๑๒๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๐ ( $\bar{X} = ๔.๔๔$ )

# ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีธาตุ**

**คำชี้แจง**

แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีธาตุเพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ให้ตรงกับความเป็นจริง

๑. เพศ  ชาย  หญิง
๒. อายุ  ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒๐-๓๐ ปี  ๓๑-๔๐ ปี  
 ๔๑-๕๐ ปี  ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษา  ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ  เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  ผู้ประกอบการ  
 ประชาชนทั่วไป  องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน  
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

**๕. เรื่องที่เข้ามาใช้บริการ**

- ด้านบริหารงานบริหารงานทั่วไป  การติดต่องานด้านงานสารบรรณทั่วไป  
 ติดต่อประสานงานจากบุคคลหรือคณะบุคคล  ติดต่อขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ

**ด้านบริการชุมชนและสังคม**

- งานขออนุญาตก่อสร้าง  งานเกี่ยวกับผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์  
 งานขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด  งานตัดแต่งกิ่งไม้และขยะ  
 งานส่งเสริมการออม ออมวันละบาท  งานด้านสาธารณสุข  ยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

**ด้านเศรษฐกิจ**

- งานทะเบียนพาณิชย์  งานเกี่ยวกับภาษี  งานขออนุญาตขยายเสียง  งานขออนุญาตฆ่าสัตว์

**ด้านอื่นๆ**

- งานอื่นๆ โปรดระบุ.....

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ**

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ</b>					
1. การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก					
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง					
7. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน					
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างดี					
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี					
<b>ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่</b>					
10. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
11. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
12. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
13. การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย					

### ตอนที่ 3

ข้อเสนอแนะ

.....

.....







