



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลศรีธาตุ

ที่ ๖๑๙๐๔/ ๑๓๓ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรี

ตามที่ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ หรือหน่วยงาน ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบล ศรีธาตุ โดยแบบสอบถาม มี ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสำนักงาน สถานที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ มาปรับปรุง พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีธาตุให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลศรีธาตุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๗ ( $\bar{X} = ๔.๔๗$ ) รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวมะลิรัตน์ บุญใส)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ลงชื่อ

(นางราตรี ชูเรือง)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

ลงชื่อ

(นางเมขลา วิสาโคตร)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ความเห็น/คำสั่งปลัด

.....  
.....

คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลศรีธาตุ

.....  
.....

ว่าที่ ร.ต.

(วารุฒิ บุรณะ)

ปลัดเทศบาลตำบลศรีธาตุ

(นายถาวร นันทะแสง)

นายกเทศมนตรีตำบลศรีธาตุ

## รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีธาตุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

\*\*\*\*\*

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีธาตุ ได้สำรวจโดยใช้แบบสอบถาม 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสำนักงาน/สถานที่ ข้อคำถามที่ประเมินทั้งหมด 13 ข้อ และมีคำถามปลายเปิดในส่วนท้ายของแบบสอบถาม โดยสำรวจจากผู้มารับบริการกับเทศบาลตำบลศรีธาตุ จำนวน 30 คน กำหนดเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับ ความพึงพอใจ	มากที่สุด	5	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	มาก	4	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	ปานกลาง	3	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	น้อย	2	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	1	คะแนน

การสรุปผลการประเมิน เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อแล้ว นำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินผล ซึ่งมีการแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ยจากอันตรภาคชั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 4.51-5.00	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.00-1.50	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ

2

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.63	0.49	มากที่สุด
2. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.53	0.51	มากที่สุด
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.43	0.50	มาก
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	4.53	0.57	มากที่สุด
รวม	4.53	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการ/การบริการของเทศบาลตำบลศรีธาตุ มีความพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.60 ( $\bar{X} = 4.53$ ) โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ประเด็น คือ การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง ประเด็นมีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา และประเด็นขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก

## ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.53	0.51	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.40	0.50	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	4.37	0.61	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างดี	4.23	0.63	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.30	0.60	มาก
รวม	4.37	0.36	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.40 ( $\bar{X} = 4.37$ ) โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.60 ( $\bar{X} = 4.53$ )

**ตารางที่ 3** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านอาคารสำนักงาน/สถานที่

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.63	0.49	มากที่สุด
2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.53	0.51	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.50	0.51	มาก
4. การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.40	0.56	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.52</b>	<b>0.37</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 ( $\bar{X} = 4.52$ ) ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 92.60 ( $\bar{X} = 4.63$ ) และประเด็นคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ คิดเป็นร้อยละ 90.60 ( $\bar{X} = 4.53$ )

ด้านกระบวนการการให้บริการ

	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	ข้อ 4	total
คนที่ 1	5	5	4	5	4.75
คนที่ 2	4	4	4	4	4.00
คนที่ 3	5	5	5	5	5.00
คนที่ 4	4	4	5	5	4.50
คนที่ 5	5	5	5	5	5.00
คนที่ 6	5	5	4	4	4.50
คนที่ 7	5	4	4	4	4.25
คนที่ 8	5	5	4	5	4.75
คนที่ 9	4	4	4	4	4.00
คนที่ 10	5	5	5	4	4.75
คนที่ 11	5	5	4	5	4.75
คนที่ 12	5	4	4	5	4.50
คนที่ 13	4	4	4	4	4.00
คนที่ 14	5	5	5	5	5.00
คนที่ 15	4	4	5	4	4.25
คนที่ 16	5	4	4	5	4.50
คนที่ 17	4	4	4	4	4.00
คนที่ 18	5	5	5	5	5.00
คนที่ 19	5	5	5	6	5.25
คนที่ 20	5	5	4	5	4.75
คนที่ 21	4	5	5	4	4.50
คนที่ 22	5	4	4	5	4.50
คนที่ 23	4	4	4	4	4.00
คนที่ 24	5	5	5	4	4.75
คนที่ 25	5	5	4	4	4.50
คนที่ 26	4	4	4	4	4.00
คนที่ 27	4	4	5	4	4.25
คนที่ 28	5	5	5	5	5.00
คนที่ 29	5	4	5	5	4.75
คนที่ 30	4	5	4	4	4.25
ค่าเฉลี่ย	4.63	4.53	4.43	4.53	4.53
ค่า S.D.	0.49	0.51	0.50	0.57	0.37

๑๐.๖

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	ข้อ 4	ข้อ 5	total
4	5	4	4	4	4.20
5	5	4	5	5	4.80
5	4	5	4	5	4.60
5	4	5	5	5	4.80
5	4	4	4	4	4.20
4	4	4	4	4	4.00
5	5	5	4	5	4.80
4	4	3	5	4	4.00
5	5	4	3	4	4.20
4	4	5	4	3	4.00
4	4	4	4	4	4.00
4	4	5	4	5	4.40
5	5	4	5	5	4.80
5	5	5	5	5	5.00
4	4	4	3	4	3.80
5	5	5	5	5	5.00
5	5	4	5	5	4.80
4	4	4	4	4	4.00
4	4	5	4	4	4.20
5	5	5	4	4	4.60
5	5	4	5	4	4.60
4	4	3	5	4	4.00
5	5	4	3	4	4.20
4	4	5	4	3	4.00
5	5	5	4	4	4.60
4	4	4	4	4	4.00
4	4	5	4	5	4.40
5	4	5	5	5	4.80
5	4	4	4	4	4.20
4	4	4	4	4	4.00
4.53	4.40	4.37	4.23	4.30	4.37
0.51	0.50	0.61	0.63	0.60	0.36

ด้านสำนักงานสถานที่

ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	ข้อ 4	total
5	4	4	4	4.25
5	5	5	5	5.00
4	4	5	4	4.25
5	5	5	5	5.00
5	4	5	5	4.75
4	5	4	4	4.25
5	4	4	4	4.25
5	5	5	5	5.00
4	5	5	5	4.75
4	4	4	4	4.00
5	5	5	5	5.00
5	4	5	5	4.75
5	5	5	4	4.75
5	5	4	4	4.50
4	4	4	4	4.00
5	4	4	4	4.25
5	5	5	5	5.00
4	5	5	5	4.75
5	5	5	4	4.75
4	4	4	3	3.75
5	5	4	4	4.50
5	5	5	5	5.00
4	4	5	4	4.25
5	4	4	5	4.50
4	4	4	4	4.00
5	5	4	5	4.75
4	5	5	4	4.50
5	4	4	5	4.50
4	4	4	4	4.00
5	5	4	4	4.50
4.63	4.53	4.50	4.40	4.52
0.49	0.51	0.51	0.56	0.37



# แบบสอบถามประเมินความพอใจในการให้บริการ

## เทศบาลตำบลศรีธาตุ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

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 ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
13 การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย					

ข้อเสนอแนะ.....  
.....  
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม 😊