



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา.....

ที่.....สค. ๕๒๔๐๑/.....วันที่.....๑๘ เมษายน ๒๕๖๕.....

เรื่อง.....ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล.....  
เกษตรพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเกษตรพัฒนา

ตามที่สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ศฉฉฉ ฉฉ ฉฉฉ

(นางสาวศศิมา บ้านเกาะ)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(นายนาทกมล มณีกุล)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

สืบทำรวจโท

(เสนห์ มีบุญญา)

ปลัดเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา

(นายเจลา ใจดี)

นายกเทศมนตรีตำบลเกษตรพัฒนา

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา ประจำปี ๒๕๖๔

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา ประจำปี ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ                 | จำนวน      | ร้อยละ     |
|-------------------------|------------|------------|
| <b>๑. เพศ</b>           |            |            |
| ชาย                     | ๕๙         | ๕๙         |
| หญิง                    | ๔๑         | ๔๑         |
| <b>รวม</b>              | <b>๑๐๐</b> | <b>๑๐๐</b> |
| <b>๒. อายุระหว่าง</b>   |            |            |
| ๑๕ - ๑๙ ปี              | ๒          | ๒          |
| ๒๐ - ๒๙ ปี              | ๑๖         | ๑๖         |
| ๓๐ - ๓๙ ปี              | ๑๖         | ๑๖         |
| ๔๐ - ๔๙ ปี              | ๑๖         | ๑๖         |
| ๕๐ - ๕๙ ปี              | ๑๕         | ๑๕         |
| ๖๐ ปีขึ้นไป             | ๓๕         | ๓๕         |
| <b>รวม</b>              | <b>๑๐๐</b> | <b>๑๐๐</b> |
| <b>๓. ระดับการศึกษา</b> |            |            |
| ไม่เคยเรียน             | ๑๐         | ๑๐         |
| ประถมศึกษา              | ๔๒         | ๔๒         |
| มัธยมศึกษาตอนต้น        | ๑๙         | ๑๙         |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย       | ๑๐         | ๑๐         |
| ปวช.                    | ๒          | ๒          |
| ปวส./ปวท./อนุปริญญา     | ๑๐         | ๑๐         |
| ปริญญาตรี               | ๗          | ๗          |
| ปริญญาโทและสูงกว่า      | ๐          | ๐          |
| <b>รวม</b>              | <b>๑๐๐</b> | <b>๑๐๐</b> |

|                             |            |            |
|-----------------------------|------------|------------|
| ๔. อาชีพ                    |            |            |
| ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ | ๗          | ๗          |
| พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน        | ๑๐         | ๑๐         |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว        | ๑๐         | ๑๐         |
| เกษตรกร                     | ๓๔         | ๓๔         |
| รับจ้างทั่วไป               | ๒๐         | ๒๐         |
| นักเรียน/นักศึกษา           | ๕          | ๕          |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน             | ๑๔         | ๑๔         |
| <b>รวม</b>                  | <b>๑๐๐</b> | <b>๑๐๐</b> |

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับดังนี้

๔.๕๑ - ๕.๐๐ = มากที่สุด

๓.๕๑ - ๔.๒๐ = มาก

๒.๕๑ - ๓.๔๐ = ปานกลาง

๑.๕๑ - ๒.๕๐ = น้อย

๑.๐๐ - ๑.๕๐ = ควรปรับปรุง

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |            |           |          |             | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D.        | เกณฑ์<br>ประเมิน |
|---|------------------|------------|-----------|----------|-------------|----------------------------|-------------|------------------|
|   | มากที่สุด        | มาก        | ปานกลาง   | น้อย     | ควรปรับปรุง |                            |             |                  |
| <b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                   |                  |            |           |          |             |                            |             |                  |
| ๑) เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย       | ๖๕               | ๓๐         | ๕         | ๐        | ๐           | ๔.๖๐                       | ๐.๕๘        | มากที่สุด        |
| ๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่               | ๖๗               | ๓๓         | ๐         | ๐        | ๐           | ๔.๖๗                       | ๐.๔๗        | มากที่สุด        |
| ๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ | ๕๐               | ๔๗         | ๓         | ๐        | ๐           | ๔.๔๗                       | ๐.๕๖        | มาก              |
| ๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม         | ๕๙               | ๓๙         | ๑         | ๑        | ๐           | ๔.๕๖                       | ๐.๕๗        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>๒๔๑</b>       | <b>๑๔๙</b> | <b>๙</b>  | <b>๑</b> | <b>๐</b>    | <b>๔.๕๘</b>                | <b>๐.๕๕</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                              |                  |            |           |          |             |                            |             |                  |
| ๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย                                     | ๔๕               | ๕๐         | ๔         | ๑        | ๐           | ๔.๓๙                       | ๐.๖๑        | มาก              |
| ๒) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน            | ๔๕               | ๕๒         | ๓         | ๐        | ๐           | ๔.๔๒                       | ๐.๕๕        | มาก              |
| ๓) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว                   | ๕๐               | ๔๘         | ๒         | ๐        | ๐           | ๔.๔๘                       | ๐.๕๔        | มาก              |
| ๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                  | ๔๘               | ๕๑         | ๑         | ๐        | ๐           | ๔.๔๗                       | ๐.๕๒        | มาก              |
| <b>รวม</b>  | <b>๑๘๘</b>       | <b>๒๑๐</b> | <b>๑๐</b> | <b>๑</b> | <b>๐</b>    | <b>๔.๔๔</b>                | <b>๐.๕๖</b> | <b>มาก</b>       |
| <b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |                  |            |           |          |             |                            |             |                  |
| ๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม     | ๔๙               | ๗๑         | ๙         | ๑        | ๐           | ๔.๓๘                       | ๐.๖๙        | มาก              |
| ๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ                   | ๔๓               | ๕๒         | ๕         | ๐        | ๐           | ๔.๓๘                       | ๐.๕๘        | มาก              |
| ๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม   | ๕๓               | ๔๓         | ๔         | ๐        | ๐           | ๔.๔๙                       | ๐.๕๗        | มาก              |
| ๔) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย                                      | ๖๑               | ๓๙         | ๐         | ๐        | ๐           | ๔.๖๑                       | ๐.๔๙        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>๒๐๖</b>       | <b>๑๗๕</b> | <b>๑๘</b> | <b>๑</b> | <b>๐</b>    | <b>๔.๔๗</b>                | <b>๐.๕๘</b> | <b>มาก</b>       |
| <b>รวม</b>  |                  |            |           |          |             | <b>๔.๔๙</b>                | <b>๐.๕๖</b> | <b>มาก</b>       |

จากตาราง พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๔๙ ซึ่งประเด็นการประเมินของแบบสำรวจ แบ่งออกเป็น ๓ หัวข้อ ได้แก่

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ ค่าคะแนนสูงสุด ได้แก่ ประเด็นประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย (๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย (๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ (๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๘

ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ ค่าคะแนนรองลงมา คือ ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย (๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (๒) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน (๓) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๗

และประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ ประเด็นประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย (๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม (๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ (๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม (๔) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๔