



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลท่าแพ โทร. ๐๗๕-๗๖๕-๒๖๗

ที่ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง... ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๑

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าแพ

ข้อเท็จจริง

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๘ (๔) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงและเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม นั้น

ข้อเสนอเพื่อขอพิจารณา

ข้าพเจ้า นางสาวกมลทิพย์ วัจนะพันธ์ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและทำการประมวลผลสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเข้ารับบริการต่างๆ ในเทศบาลตำบลท่าแพ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๑ มาพร้อมนี้ (รายละเอียดดังแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกมลทิพย์ วัจนะพันธ์)
นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- 1๘๐ 1๗๖๓ ทวน

(นางสาวอัชฌรา จันทรน)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด

.....
.....



(นางภาวดี สุปรียสุนทร)
ปลัดเทศบาล

คำสั่งนายกเทศมนตรี

.....
.....

ทธ ๖



(นายจรัญ เจียจिरาพัทรนันท์)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าแพ

**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าแพ ประจำปี ๒๕๖๑**

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าแพ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ชอบรับบริการ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ และการพรรณนาอธิบายผล

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการพรรณนาอธิบายผล

- วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลท่าแพ มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภท ช่วง ได้แก่ คะแนน ๑ = พึงพอใจระดับน้อยที่สุด ๒ = พึงพอใจระดับน้อย ๓ = พึงพอใจระดับปานกลาง ๔ = พึงพอใจระดับมาก ๕ = พึงพอใจระดับมากที่สุด

- กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ ๕ ระดับจากค่าพิสัย สามารถหาค่าพิสัยได้จากการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{๕ - ๑}{๕} \end{aligned}$$

- เกณฑ์หาค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ทำการคำนวณจากค่าเฉลี่ยและแปลความหมายดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ชอบรับบริการ

ตัวแปรทั้ง ๕ คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และเรื่องที่ชอบรับบริการ ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็น จำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	๔๔	๔๔.๐๐
เพศหญิง	๕๖	๕๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

/จากตารางที่ ๑...

จากตารางที่ ๑ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๖.๐๐
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๑๘	๑๘.๐๐
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๒๐.๐๐
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๕	๒๕.๐๐
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๙	๑๙.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	๑๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุ ๔๑ - ๕๐ จำนวน ๒๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๕.๐๐ รองลงมา คือ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และต่ำสุด คือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๓	๒๓.๐๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๗	๒๗.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๑	๑๑.๐๐
ปริญญาตรี	๓๔	๓๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓.๐๐
อื่นๆ	๒	๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ รองลงมา คือ มัธยมหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ และต่ำสุด คือระดับอื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไป...

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ	๕	๕.๐๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๑๖.๐๐
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๗	๑๗.๐๐
รับจ้าง	๔๔	๔๔.๐๐
นักเรียน นักศึกษา	๕	๕.๐๐
เกษตรกร	๓	๓.๐๐
อื่นๆ	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ และต่ำสุด คืออาชีพเกษตรกร จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐

๑.๕ ข้อมูลเรื่องขอรับบริการ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเรื่องขอรับบริการ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๖	๕.๐๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๕	๔.๑๗
การให้บริการ Internet	๒	๑.๖๗
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๘	๖.๖๗
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๓	๒.๕๐
การออกแบบอาคาร	๑	๐.๘๓
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๑๑	๙.๑๗
การชำระภาษีป้าย	๖	๕.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๒	๑๘.๓๓
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๑๖	๑๓.๓๓
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๑	๐.๘๓
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	-	-
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๒	๑.๖๗
การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๖	๕.๐๐
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑	๐.๘๓
การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร	๓๐	๒๕.๐๐
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐๐

/จากตารางที่ ๕...

จากตารางที่ ๔ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ ส่วนใหญ่รับบริการงานทะเบียน จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ รองลงมา คือ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๓ และต่ำสุด คือ การออกแบบอาคาร, การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ และการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๓

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ ๖ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๑.๖๐	๔.๐๘	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๐.๔๐	๔.๐๒	มาก
๓. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๐.๐๐	๔.๐๐	มาก
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๙.๐๐	๓.๙๕	มาก
รวม	๘๐.๒๕	๔.๐๑	มาก
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๗๘.๐๐	๓.๙๐	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๙.๐๐	๓.๙๕	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๗๘.๐๐	๓.๙๐	มาก
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗๖.๘๐	๓.๘๔	มาก
รวม	๗๗.๙๕	๓.๘๙	มาก
๓. ด้านการอำนวยความสะดวก			
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๑.๐๐	๔.๐๕	มาก
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๗๘.๖๐	๓.๙๓	มาก
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	๘๐.๐๐	๔.๐๐	มาก
๔. อาคารสถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย	๘๒.๖๐	๔.๑๓	มาก
รวม	๘๐.๕๕	๔.๐๒	มาก
รวมผลการประเมินทั้ง ๔ ด้าน	๗๙.๕๘	๓.๙๗	มาก

/จากตาราง...

จากตารางที่ ๖ ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๓.๙๗$, ร้อยละ ๗๙.๕๘) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๐๑$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐.๒๕

๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๓.๘๙$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๗.๙๕

๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๐๒$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐.๕๕

แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าแพ

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี ระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี
 ๔๑ - ๕๐ ปี ๕๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ
๔. อาชีพ รับราชการ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
 รับจ้าง นักเรียน / นักศึกษา เกษตรกร อื่นๆ.....

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	<input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	<input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
<input type="checkbox"/> การใช้บริการ Internet	<input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
<input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	<input type="checkbox"/> การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
<input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	<input type="checkbox"/> การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
<input type="checkbox"/> การออกแบบอาคาร	<input type="checkbox"/> การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	<input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย	<input type="checkbox"/> การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีช่องทางทางการให้บริการที่หลากหลาย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ส่วนที่ ๔ : ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลท่าแพ ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน

ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร

ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา

ด้านบริการการรับชำระภาษี

ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร

อื่น ๆ (ระบุ)

ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....
.....