



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลท่าช้าง

ที่ นม ๕๔๕๐๑/-

วันที่ 17 พ.ย. 2564

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง

ตามที่ สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าช้าง ได้จัดทำแบบประเมินเพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ณ จุดบริการ ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา กองสวัสดิการสังคม เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนา ศักยภาพและปรับปรุงการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างให้ดียิ่งขึ้น

สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าช้าง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ให้ทราบ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางพิมพ์ภรณ์ ธนเจริญพิลาศ)  
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายอาทิตย์ พิระรัตนจินดา)  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล

(นายกิตติศักดิ์ กาญจนพรประภา)  
ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง

ความเห็นนายกเทศมนตรี

ทราบ

(นายราชัน เศวตอมรกุล)  
นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง

**รูปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลท่าช้าง**  
**อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

จากการประเมินการดำเนินการโครงการฯ โดยการให้ประเมิน ณ จุดบริการ จำนวน ๗๐๘ คน จากผู้เข้ารับบริการ ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

เทศบาลตำบลท่าช้าง ได้มีการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคสถิติขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน เกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ย (Mean) ความพึงพอใจ เป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ระดับ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มากและมากที่สุด วิเคราะห์ (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

- การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ ได้กำหนดช่วงระดับความพึงพอใจไว้ ๕ ระดับ

ความพึงพอใจระดับ	น้อยที่สุด	มีคะแนนในระดับ ๑
ความพึงพอใจระดับ	น้อย	มีคะแนนในระดับ ๒
ความพึงพอใจระดับ	ปานกลาง	มีคะแนนในระดับ ๓
ความพึงพอใจระดับ	มาก	มีคะแนนในระดับ ๔
ความพึงพอใจระดับ	มากที่สุด	มีคะแนนในระดับ ๕

- สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการจากแบบประเมิน โดยกำหนดเป็นช่วง ดังนี้

๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับ	น้อยที่สุด
๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับ	น้อย
๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับ	ปานกลาง
๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับ	มาก
๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับ	มากที่สุด

- การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ได้แก่

๑. การประสานงานติดต่อขอรับบริการ ง่าย-สะดวก
๒. สถานที่จอดรถ และห้องน้ำเพียงพอและมีความสะอาด
๓. เจ้าหน้าที่ จุตรอรับบริการ เพียงพอและมีความสะอาด
๔. ลำดับการบริการมีความยุติธรรม
๕. การให้บริการมีความถูกต้องเรียบร้อย
๖. พนักงาน อธิบายขั้นตอนและวิธีการ ชัดเจน เข้าใจง่าย
๗. พนักงานผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี และสุภาพ

- จากการประเมิน จำนวน ๗๐๘ คน และได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน ๓ ส่วนดังนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

เพศ	จำนวน/คน	ร้อยละ
ชาย	๒๔๒	๓๔.๐๐
หญิง	๔๖๖	๖๖.๐๐
รวม	๗๐๘	๑๐๐

**ตารางที่ ๒** ช่วงอายุของผู้เข้ารับบริการ

อายุ	จำนวน/คน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๑๔	๒.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๘๓	๑๒.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๔๖	๒๑.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๙๐	๒๗.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๕๘	๒๒.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๑๗	๑๖.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๗๐๘</b>	<b>๑๐๐</b>

**ตารางที่ ๓** จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้เข้ารับบริการ

การศึกษา	จำนวน/คน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๗๘	๓๙.๐๐
มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	๒๕๙	๓๖.๐๐
ปวส. อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	๙๑	๑๓.๐๐
ปริญญาตรี	๗๕	๑๑.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๗๐๘</b>	<b>๑๐๐</b>

**ตารางที่ ๔** จำแนกตามอาชีพของผู้เข้ารับบริการ

อาชีพ	จำนวน/คน	ร้อยละ
นักเรียน นักศึกษา	๗	๑.๐๐
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓๐	๔.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๓๔๑	๔๘.๐๐
เกษตรกร	๑๑๓	๑๖.๐๐
รับจ้าง	๒๑๗	๓๑.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๗๐๘</b>	<b>๑๐๐</b>

**ความพึงพอใจในการจัดโครงการ**

ความคิดเห็น	๑	๒	๓	๔	๕	ค่าเฉลี่ย	S.D	เกณฑ์
๑. การประสานงานติดต่อขอรับบริการ ง่าย-สะดวก	๐.๑๔	๐.๑๔	๘.๐๕	๕.๐๐	๕.๐๐	๔.๕๕	๐.๖๖	มากที่สุด
๒. สถานที่จอดรถ และห้องน้ำเพียงพอและมีความสะดวก	๐.๑๔	๐.๒๘	๙.๐๔	๖๐.๐๐	๓๐.๐๐	๔.๓๘	๐.๖๗	มากที่สุด
๓. แก้อั้ว จุดรอรับบริการ เพียงพอและมีความสะดวก	๐.๐๐	๐.๔๒	๑๐.๑๗	๓๓.๓๓	๕๖.๐๗	๔.๔๕	๐.๖๙	มากที่สุด
๔. ลำดับการบริการมีความยุติธรรม	๐.๐๐	๐.๑๔	๘.๐๕	๓๓.๓๓	๕๘.๔๗	๔.๕๐	๐.๖๕	มากที่สุด
๕. การให้บริการมีความถูกต้องเรียบร้อย	๐.๐๐	๐.๔๒	๗.๙๑	๓๒.๒๐	๕๙.๔๖	๔.๕๑	๐.๖๖	มากที่สุด
๖. พนักงาน อธิบายขั้นตอนและวิธีการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	๐.๐๐	๐.๔๒	๙.๘๙	๓๔.๖๐	๕๕.๐๘	๔.๔๕	๐.๖๙	มากที่สุด
๗. พนักงานผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี และสุภาพ	๐.๐๐	๐.๑๔	๖.๒๑	๓๓.๙๐	๕๙.๗๕	๔.๕๔	๐.๖๒	มากที่สุด

**หมายเหตุ** กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๒๑-๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๑-๔.๒๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๖๑-๓.๔๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๘๑-๒.๖๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐-๑.๘๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ความพึงพอใจ ณ จุดบริการต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง มากที่สุด ร้อยละ ๘๙.๖๓**

**ข้อเสนอแนะ**

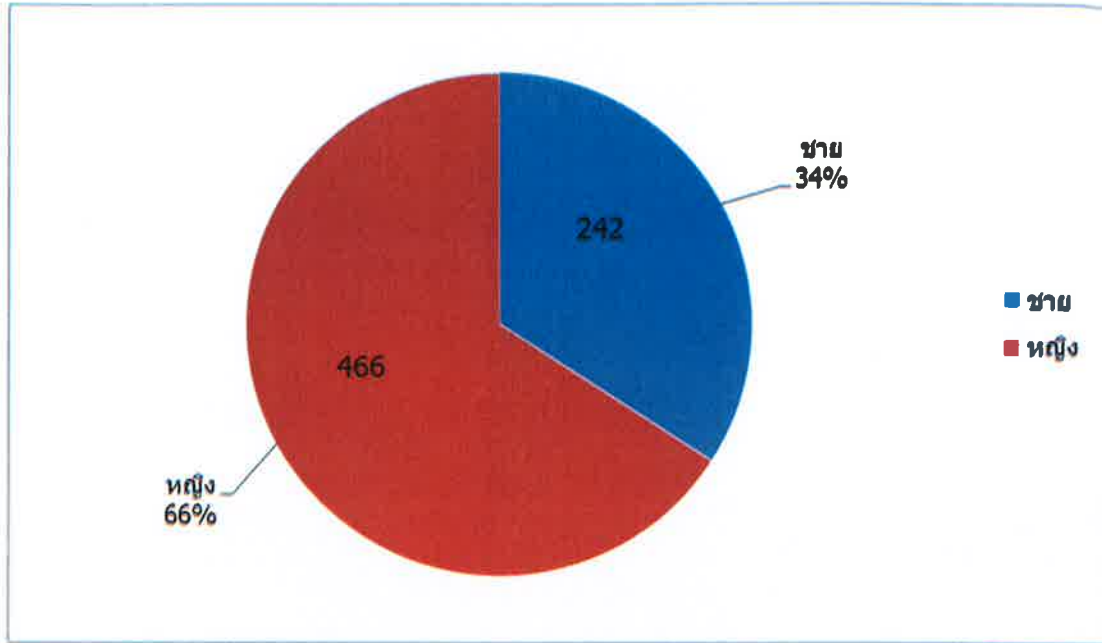
1. ควรเพิ่มที่จอดรถ
2. พาแม่คนพิการมาทำบัตรประชาชนเจ้าหน้าที่ทุกคนบริการและอำนวยความสะดวกดีมาก  
อยากให้ทุกอำเภอเป็นแบบนี้ครับ
3. ควรจัดให้มีที่นั่งสำหรับผู้ปกครองที่มารอรับบุตรหลาน และมีห้องน้ำด้านนอกสำหรับผู้ปกครอง
4. ควรปลูกไม้ดอกไม้ประดับให้ดูสดชื่นค่ะ
5. ห้องน้ำไม่เพียงพอ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

ส่วนที่ ๑

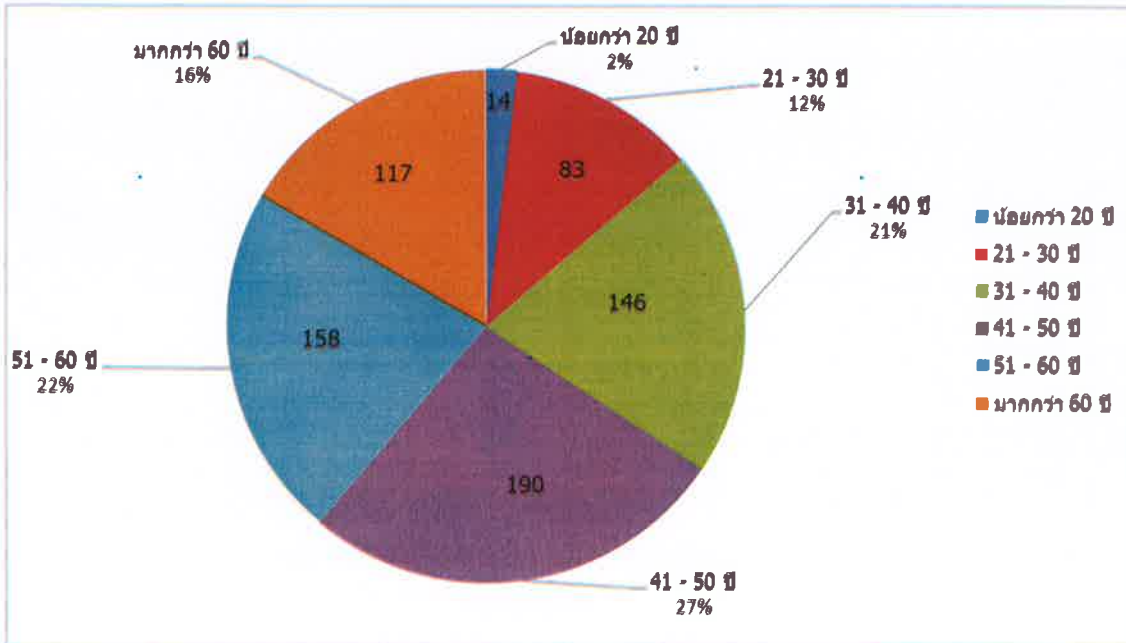
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการ (เพศ)

- ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๖



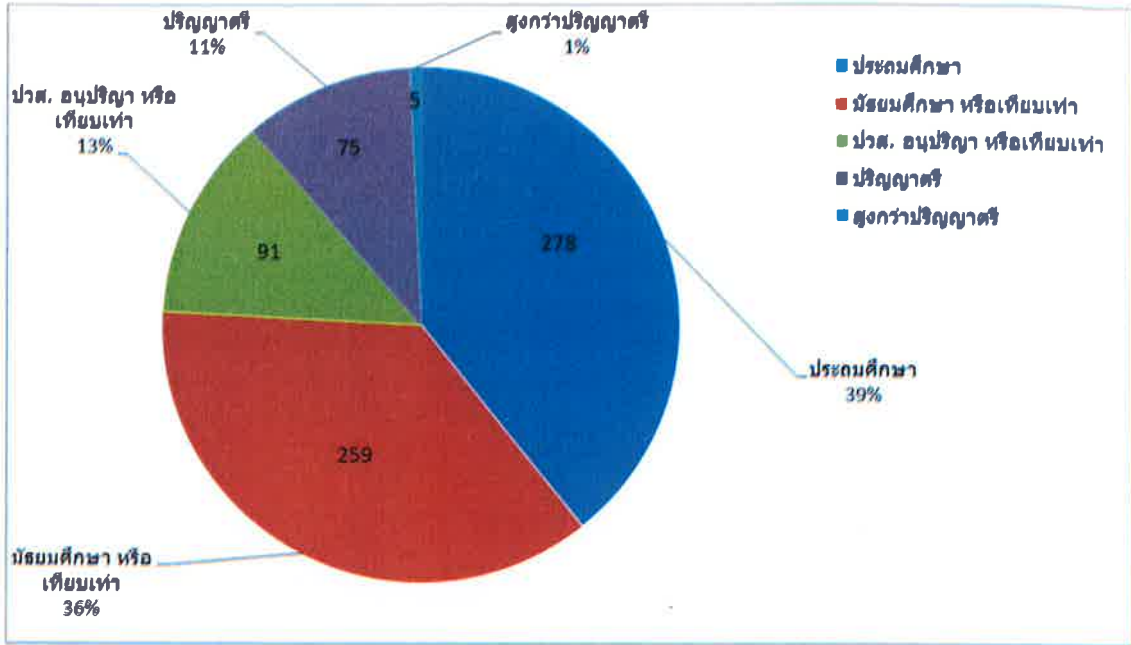
ช่วงอายุของผู้รับบริการ

- ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุในช่วง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗



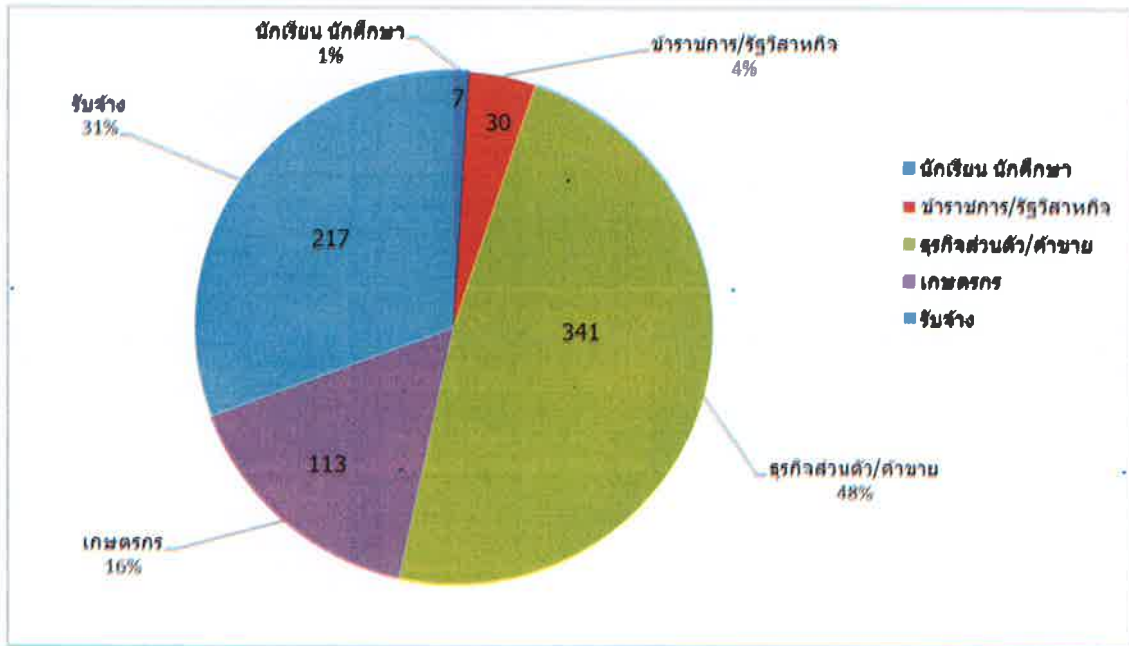
### การศึกษาของผู้รับบริการ

- ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มี จบการศึกษาในระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๙



### อาชีพของผู้รับบริการ

- ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๔๘

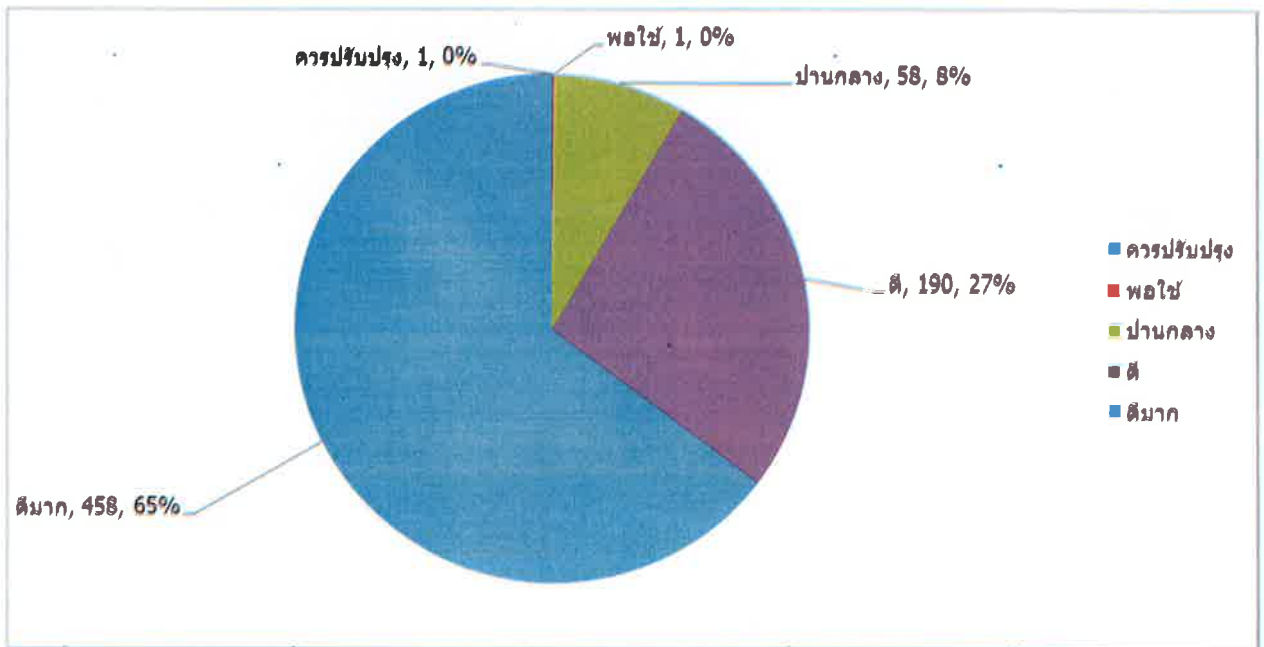


## ส่วนที่ ๒

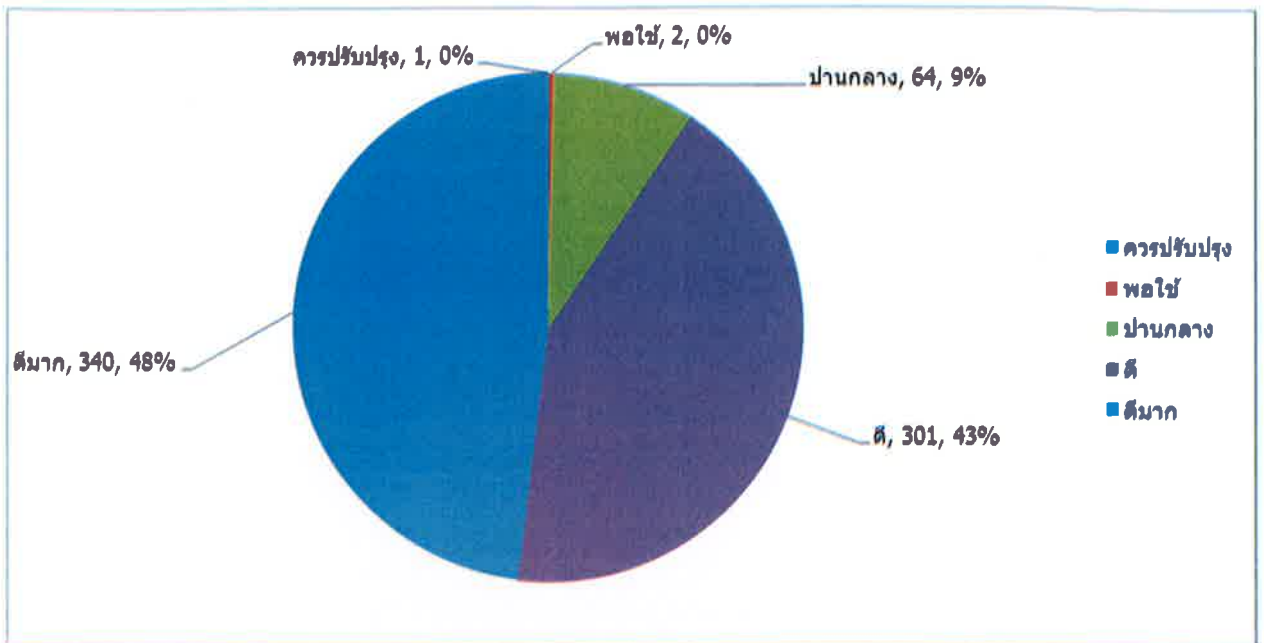
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

- การประสานงานติดต่อขอรับบริการ ง่าย-สะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ  
ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ อยู่ใน ระดับความพอใจ **มากที่สุด**
- สถานที่จอดรถ และห้องน้ำเพียงพอและมีความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ  
ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ อยู่ใน ระดับความพอใจ **มากที่สุด**
- เจ้าหน้าที่ จุฬารอรับบริการ เพียงพอและมีความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ  
ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ อยู่ใน ระดับความพอใจ **มากที่สุด**
- ลำดับการบริการมีความยุติธรรม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ  
ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ อยู่ใน ระดับความพอใจ **มากที่สุด**
- การให้บริการมีความถูกต้องเรียบร้อย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ  
ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ อยู่ใน ระดับความพอใจ **มากที่สุด**
- พนักงาน อธิบายขั้นตอนและวิธีการ ชัดเจน เข้าใจง่าย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ  
ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ อยู่ใน ระดับความพอใจ **มากที่สุด**
- พนักงานผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี และสุภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ  
ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ อยู่ใน ระดับความพอใจ **มากที่สุด**

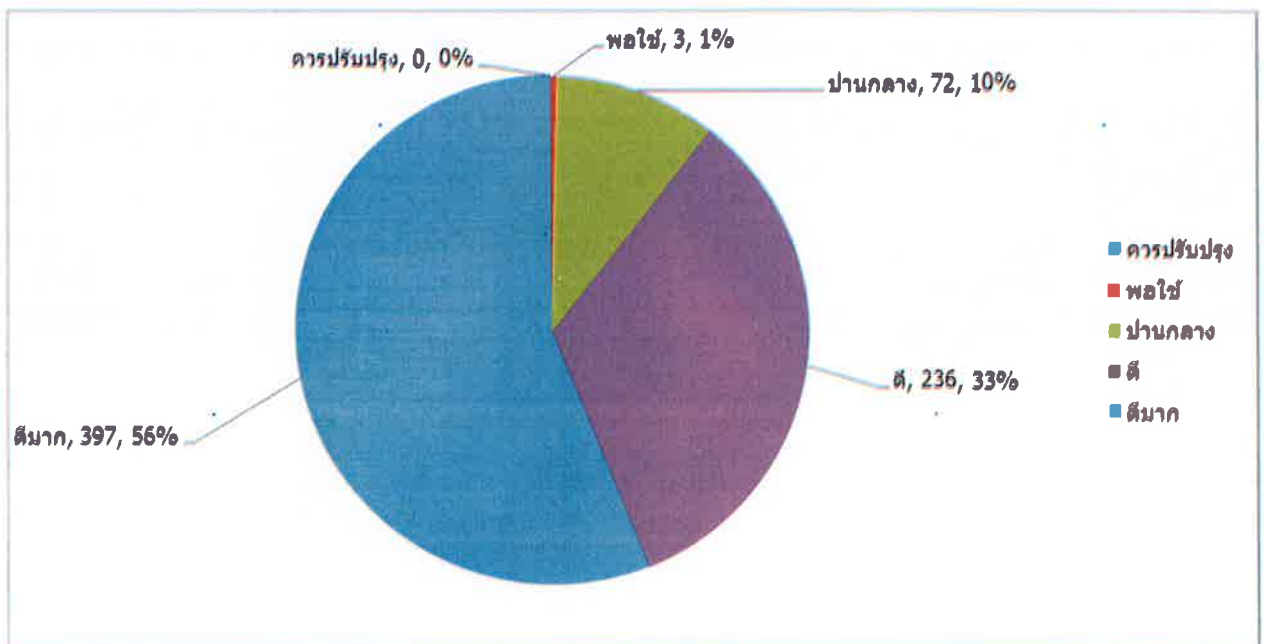
### 1. การประสานงานติดต่อขอรับบริการ ง่าย-สะดวก



## 2. สถานที่จอดรถ และห้องน้ำเพียงพอและมีความสะดวก

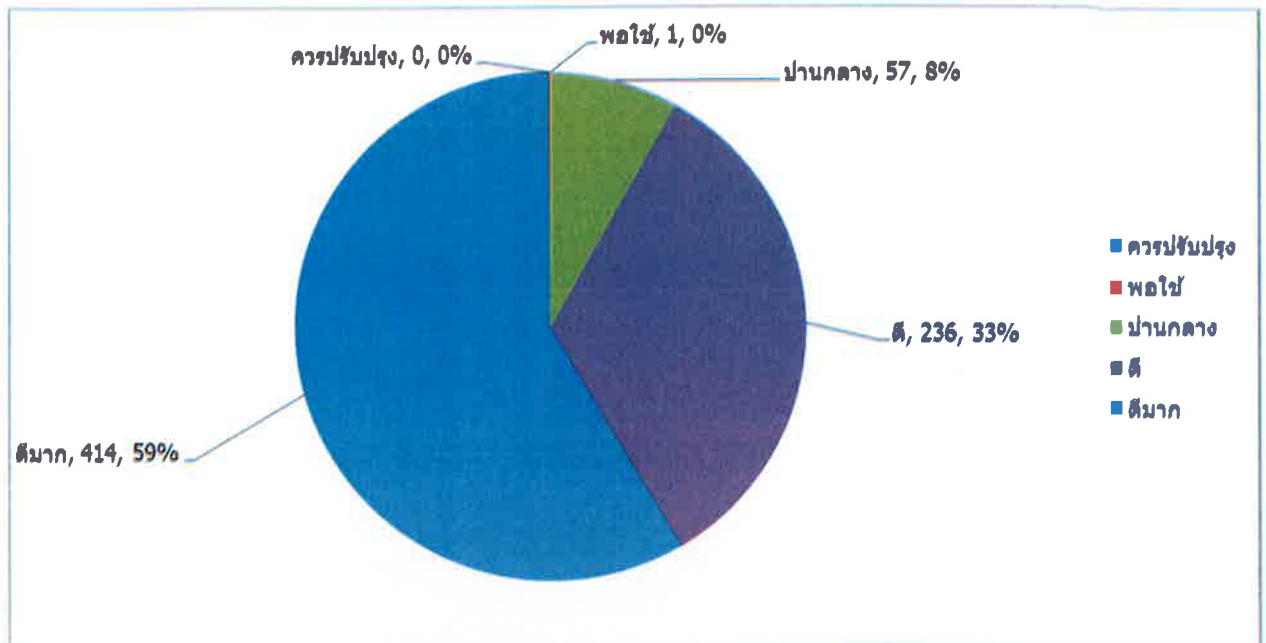


## 3. เจ้าหน้าที่ อุดมกรให้บริการ เพียงพอและมีความสะดวก

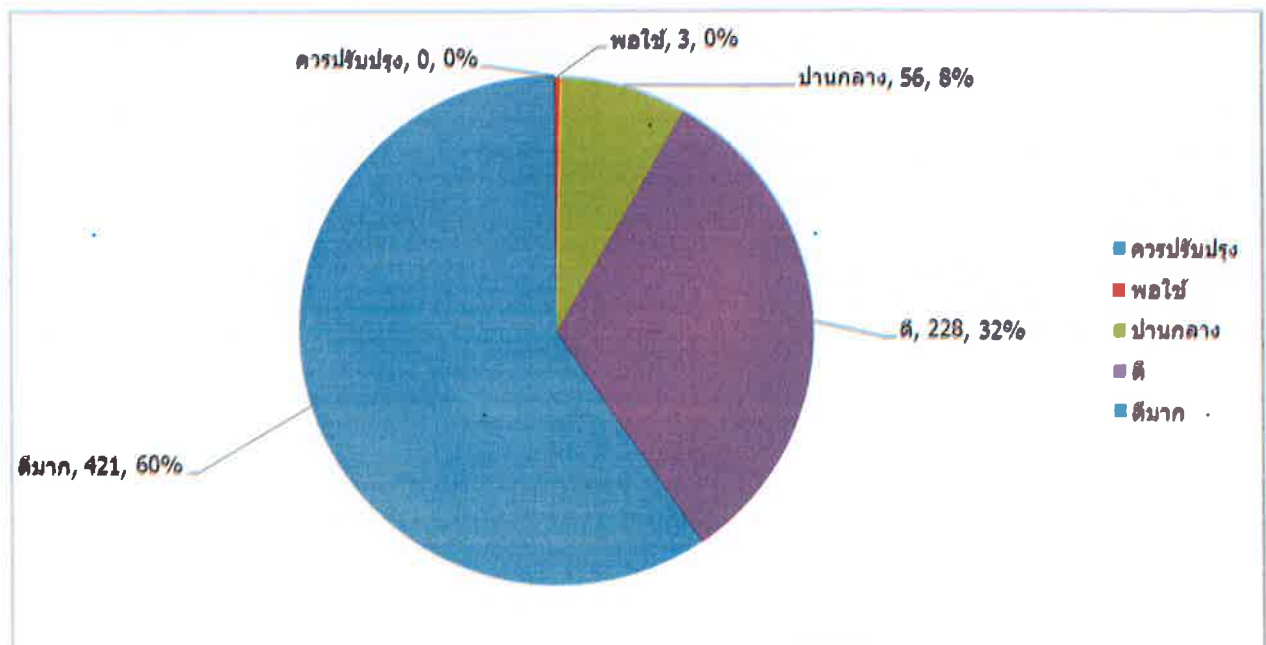




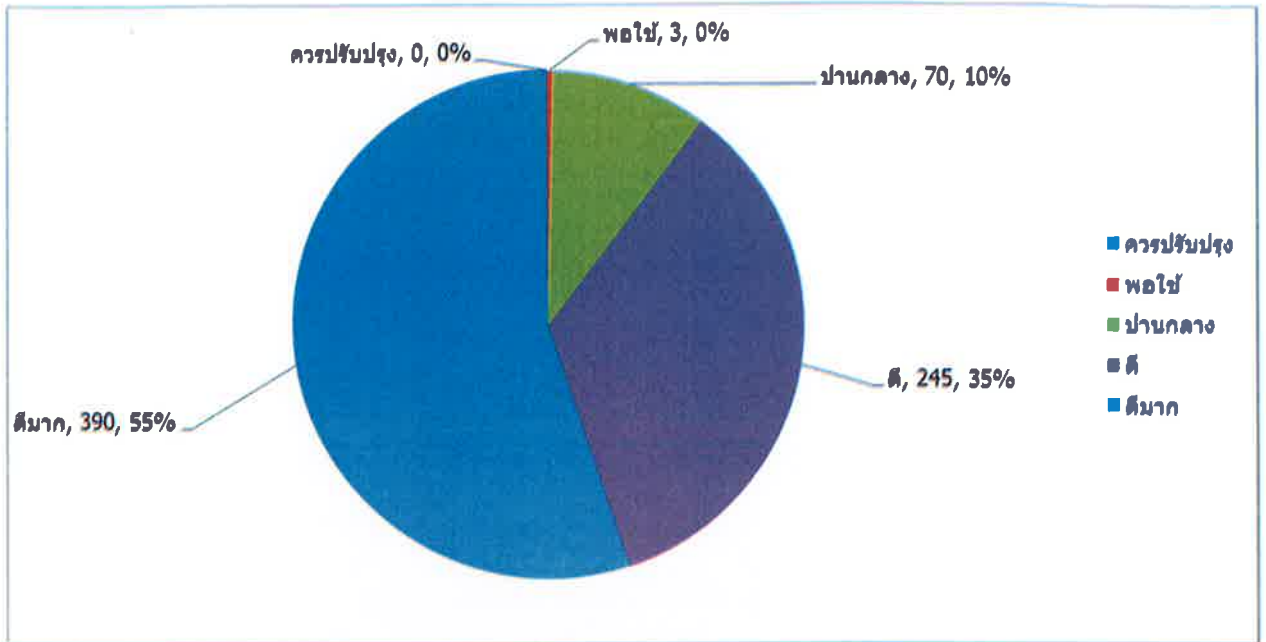
#### 4. ต่ำดับการบริการมีความยุติธรรม



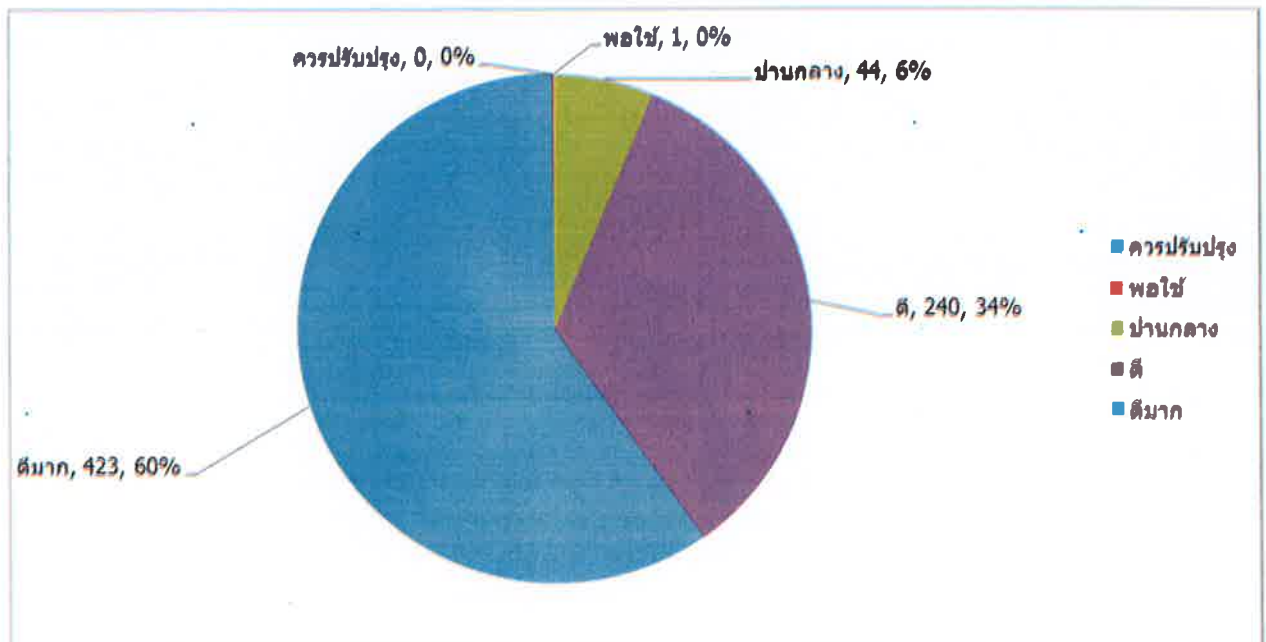
#### 5. การให้บริการมีความถูกต้องเรียบร้อย



6. พนักงาน อธิบายขั้นตอนและวิธีการ ชัดเจน เข้าใจง่าย



7. พนักงานผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี และสุภาพ



**สรุปการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการเทศบาลตำบลท่าช้าง**

