



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบล

หนองแคน อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

ที่ มท ๗๔๔๐๑/ ๖๖๒๗

วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาล
ตำบลหนองแคน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองแคน

ตามที่ เทศบาลตำบลหนองแคน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับ
คุณภาพในการให้บริการ ด้านคุณภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และประชาชนทั่วไป ของเทศบาล
ตำบลหนองแคน อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อ
ทราบความพึงพอใจในงานให้บริการ และพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถ
ตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด

จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการของ
เทศบาลตำบลหนองแคน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒
ส่วน วิธีสุ่มประเมินจากผู้เข้ารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

บัดนี้ การประเมินฯ ได้เสร็จสิ้นแล้วสำนักปลัดเทศบาลตำบลหนองแคน จึงขอรายงานผล
การประเมินดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาการดำเนินงานของเทศบาล
ตำบลหนองแคนต่อไป รายละเอียดตามรายงานผลที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ)

ศุภาวรรณ โคตรสือไชย
(นางสาวจุฬารรรณ โคตรสือไชย)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
นักจัดการงานทั่วไป

/ความเห็น..๒.

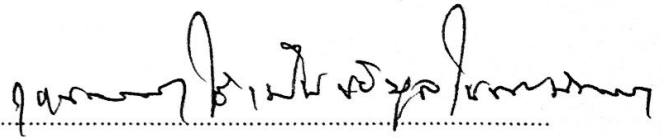
ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

สือโรจ งาม.

(ลงชื่อ)


(นางนุศราณ์ บุทธิจักร์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดเทศบาล



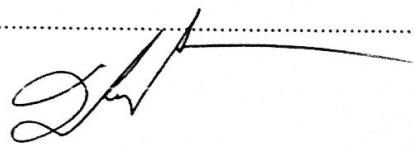
(ลงชื่อ)


(นายเกษมศักดิ์ ลอยครบุรี)
ปลัดเทศบาลตำบลหนองแคน

☒ อนุมัติ

☐ ไม่อนุมัติเพราะ

(ลงชื่อ)


(นายบรรจง ไชยเพชร)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองแคน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการ
ด้านคุณภาพ ชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และประชาชนทั่วไป
ของเทศบาลตำบลหนองแคน อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคน ใช้
วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 100 คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด
แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- 1.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
- 2.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

➡ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลหนองแคน
มีกรอบการประเมิน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
และด้านอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า 3 ระดับ ได้แก่

ระดับ = ไม่พอใจ (คะแนนเต็ม 1,900)

ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม 1,900)

ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม 1,900)

ส่วนที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน 100 คน

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	36
เพศหญิง	64
รวม	100

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า 20 ปี	4
อายุ 20 - 30 ปี	15
อายุ 31 - 40 ปี	20
อายุ 41 - 50 ปี	30
อายุ 51 - 60 ปี	15
มากกว่า 60 ปี	16
รวม	100

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	40
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	25
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	10
ปริญญาตรี	20
สูงกว่าปริญญาตรี	2
อื่นๆ	3
รวม	100

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	8
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	4
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	25
รับจ้าง	20
นักเรียนนักศึกษา	4
เกษตรกร	30
อื่นๆ	9
รวม	100

ส่วนที่ 2

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการ
ด้านคุณภาพ ชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และประชาชนทั่วไป
ของเทศบาลตำบลหนองแคน อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

จำนวน 100 คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (19ข้อ x 100 คน = 1,900 คน)		ไม่พอใจ (1,900คะแนน)	พอใจ (1,900 คะแนน)	พอใจมาก (1,900 คะแนน)
1.กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1)การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ		10	10	80
2)การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ ประกาศไว้		5	5	90
3)การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น		5	5	90
4)การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด		5	10	85
5)ความรวดเร็วในการให้บริการภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		5	10	85
2.เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
1)ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ ให้บริการ		5	11	84
2)ความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ		15	15	70
3)ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น		8	17	75
4)ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น		7	18	75
5)การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ		1	19	80
3.สิ่งอำนวยความสะดวก				
1)ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ		5	12	83
2)จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก		5	10	85

3)ความพึงพอใจของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น		10	5	85
4)การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น		6	14	80
5)ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น		6	13	81
6)ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม		8	12	80

4.คุณภาพของการให้บริการ			
1)การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ	5	11	84
2)ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	15	15	70
3)ผลการบริการในภาพรวม	8	17	75
รวม คะแนนเต็ม 1,900 ได้	134	229	1537

ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 7.06 $= \frac{134 \times 100}{1,900}$ $= 7.06 \%$	พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 12.06 $= \frac{229 \times 100}{1,900}$ $= 12.06 \%$	พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 80.90 $= \frac{1537 \times 100}{1,900}$ $= 80.90 \%$
--	---	---

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้
 สุ่มประเมิน จำนวน 100 คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

- | | |
|--------------|------------------------|
| 1.ไม่พึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ 7.06 คน |
| 2.พึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ 12.06 คน |
| 3.พึงพอใจมาก | คิดเป็นร้อยละ 80.90 คน |

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการ
ด้านคุณภาพ ชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และประชาชนทั่วไป
ของเทศบาลตำบลหนองแคน อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)			
1.1 เพศ			
☐ ชาย	☐ หญิง		
1.2 อายุ			
☐ ต่ำกว่า 20 ปี	☐ อายุ 31 – 40 ปี	☐ อายุ 51 – 60 ปี	
☐ อายุ 20 – 30 ปี	☐ อายุ 41 – 50 ปี	☐ มากกว่า 60 ปี	
1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด			
☐ ประถมศึกษา	☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	☐ สูงกว่าปริญญาตรี	
☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	☐ ปริญญาตรี	☐ อื่นๆ	
1.4 อาชีพ			
☐ รับราชการ	☐ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	☐ นักเรียนนักศึกษา	
☐ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	☐ รับจ้าง	☐ เกษตรกร	
		☐ อื่นๆ	

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)			
หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจมาก
1.กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1)การติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ			
2)การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้			
3)การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น			
4)การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
5)ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด			
2.เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
1)ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ			
2)ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ			
3)ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ เป็นต้น			

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)			
หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจมาก
4)ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น			
5)การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ			
3.สิ่งอำนวยความสะดวก			
1)ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ			
2)จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			
3)ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น			
4)การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น			
5)ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น			
6)ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม			
4.คุณภาพของการให้บริการ			
1)การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ			
2)ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ			
3)ผลการบริการในภาพรวม			

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการ
ด้านคุณภาพ ชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และประชาชนทั่วไป
ของเทศบาลตำบลหนองแคน อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565



