

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักปลัด เทศบาลตำบลนาदान.....

ที่ นก .757.01/2563.....

เรื่อง..รายงานผลสรุปการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลนาदान ประจำปีงบประมาณ 2563

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาदान

ด้วยสำนักปลัด เทศบาลตำบลนาदानได้ดำเนินการจัดการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลนาदानประจำปีงบประมาณพ.ศ.2563 เป็นกระบวนการวัดคุณภาพของบริการรวมทั้งประเมินความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งการสำรวจดังกล่าว เพื่อเสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการสำรวจและสั่งการการในการที่จะนำผลที่ได้จากการสำรวจมาใช้ในการหาแนวทาง ปรับปรุง แก้ไขพัฒนา เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน มีประชาชนกลุ่มกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการต่างๆ ณ เทศบาลตำบลนาदान จำนวน 50 คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางกนกพร ประทุมพล)

เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน

ความคิดเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลนาदान

(ลงชื่อ).....

(นายชัยยา ธิปโชติ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลนาदान

(ลงชื่อ).....

(นายเฉลียว ไผทอง)

ปลัดเทศบาลตำบลนาदान

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลนาด่าน

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(นายชัยวัฒน์ สังกุลา)

นายกเทศมนตรีตำบลนาด่าน

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
เทศบาลตำบลนาด่าน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563



เทศบาลตำบลนาด่าน  
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

สำรวจและรวบรวมโดย  
สำนักน้กงานปลัด เทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัด  
หนองบัวลำภู

## คำนำ

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนาด่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 เป็นกระบวนการวัดคุณภาพของบริการรวมทั้งประเมินความพึงพอใจของประชาชนซึ่งการสำรวจดังกล่าว โดยเสนอให้ผู้พิจารณา ผลการสำรวจ และสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการสำรวจมาใช้ในการหาแนวทาง ปรับปรุง แก้ไข พัฒนาเพื่อให้การ ปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดต้องขอขอบคุณประชาชน ผู้มารับบริการที่ให้ความร่วมมือ และเสียสละเวลาในการทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลนาด่าน ซึ่งผลสรุปความพอใจในครั้งนี้

## ความเป็นมาของการสำรวจความพึงพอใจ

เนื่องจากเทศบาลตำบลนาदान มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ อีกมากมาย เทศบาลตำบลนาदान มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความคิดเห็นของประชาชน เพื่อพัฒนาเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก และการให้บริการ

### วัตถุประสงค์

- เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของประชาชน
- นำผลสรุปไปเป็นแนวทางการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการต่อไป

### กลุ่มประชาชนที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชาชนตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ การศึกษา และอาชีพ เป็นประชาชนผู้ติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลนาदानประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

เทศบาลตำบลนาด่าน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

\*\*\*\*\*

โดยมีผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 50 คน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตัวแปร	จำนวนคน	ร้อยละ
<b>1.เพศ</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
-ชาย	21	42.00
-หญิง	29	58.00
<b>2.อายุ</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
-ต่ำกว่า 18 ปี	1	2.00
-ระหว่าง 18-35 ปี	17	34.00
-ระหว่าง 35-49	14	28.00
-มากกว่า50ปี	15	30.00
<b>3.การศึกษา</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
-ประถมศึกษา	16	32.00
-มัธยมศึกษา	10	20.00
-ปวช./ปวส.	13	26.00
-อนุปริญญา	1	2.00
-ปริญญาตรี	11	22.00
-สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
-อื่นๆ	-	-
<b>4.อาชีพ</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
-เกษตรกร	15	30.00
-ลูกจ้าง	14	28.00
-รับราชการ	3	6.00
-ประกอบธุรกิจส่วนตัว	5	10.
-อื่นๆ	12	24.00

จากตารางข้างต้นพบว่า

1.เพศ ผลการวิเคราะห์พบว่า

ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยพบเพศหญิงมีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 58 และเพศชายมีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42

## 2.อายุ ผลการวิเคราะห์พบว่า

-อายุต่ำกว่า 18 ปี	มีจำนวน 1 คน	คิดเป็นร้อยละ 2
-อายุระหว่าง18-35	มีจำนวน17คน	คิดเป็นร้อยละ24
-อายุระหว่าง35-49	มีจำนวน14คน	คิดเป็นร้อยละ28
-อายุมากกว่า50	มีจำนวน15คน	คิดเป็นร้อยละ30

## 3.การศึกษา ผลการวิเคราะห์พบว่า

-ประถมศึกษา	มีจำนวน 16 คน	คิดเป็นร้อยละ32
-มัธยมศึกษา	มีจำนวน10คน	คิดเป็นร้อยละ20
-ปวช/ปวส.	มีจำนวน13คน	คิดเป็นร้อยละ24
-อนุปริญญา	มีจำนวน1คน	คิดเป็นร้อยละ2
-ปริญญาตรี	มีจำนวน11คน	คิดเป็นร้อยละ22

## 4.อาชีพ ผลการวิเคราะห์พบว่า

-เกษตรกร	มีจำนวน15คน	คิดเป็นร้อยละ30
-ลูกจ้าง	มีจำนวน14คน	คิดเป็นร้อยละ28
-รับราชการ	มีจำนวน3คน	คิดเป็นร้อยละ6
-ประกอบธุรกิจส่วนตัว	มีจำนวน5คน	คิดเป็นร้อยละ10
-ประกอบอาชีพอื่นๆ	มีจำนวน12คน	คิดเป็นร้อยละ24

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ร้อยละ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						4.56	91.20
1.1ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	32	18				4.64	92.80
1.2ความเร็วในการให้บริการ	27	22	1			4.52	90.40
1.3ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	27	22	1			4.52	90.40

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.4ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	29	20				4.56	91.20
1.5ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	30	20				4.60	92.00
1.6ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	32	14	4			4.56	91.20
<b>2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						<b>4.58</b>	<b>91.20</b>
2.1ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	31	18	1			4.60	92.00
2.2ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	31	16	3			4.56	91.20
2.3ความเอาใจใส่กระตือรือร้นมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	32	18				4.64	92.80
2.4เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	29	19	2			4.54	90.80
2.5เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	28	21	1			4.54	90.80
2.6ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ	30	20				4.60	92.00
<b>3ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.65</b>	<b>93</b>
3.1สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	35	15				4.70	94.00
3.2ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	33	17				4.66	93.20
3.3ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	29	21				4.58	91.60
3.4ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	30	20				4.60	92.00
3.5คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	28	22				4.56	91.20
3.6การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	33	17				4.66	93.20
3.7มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	36	14				4.72	94.40
3.8ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้	37	13				4.74	94.80



<b>4.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>						<b>4.70</b>	<b>94.00</b>
4.1ได้รับการตรงตามความต้องการ	36	14				4.72	94.40
4.2ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	33	17				4.66	93.20
4.3ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	37	13				4.74	94.80
ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ						4.62	92.40

#### จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 อยู่ระดับมากที่สุด โดยผลการประเมินระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน ดังนี้

หัวข้อที่ 1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20

หัวข้อที่ 2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60

หัวข้อที่ 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

หัวข้อที่ 4.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00

#### หมายเหตุ

##### ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

คะแนน	4.51 – 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
คะแนน	3.51 – 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
คะแนน	2.51 – 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน	1.51 – 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน	1.00 – 1.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

##### ร้อยละความพึงพอใจ

ร้อยละ	91-100	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ร้อยละ	71-90	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
ร้อยละ	51-70	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ร้อยละ	31-50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
ร้อยละ	21-30	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลนาด่าน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

\*\*\*\*\*

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

- 1.เพศ ชาย หญิง
- 2.อายุ ต่ำกว่า18ปี ระหว่าง 18-35ปี ระหว่าง36-49ปี มากกว่า50ปี
- 3.การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส. อนุปริญญา  
ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ
- 4.อาชีพ เกษตรกร ลูกจ้าง รับราชการ ประกอบธุรกิจส่วนตัว อื่นๆ

ส่วนที่2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ความปรับปรุง
1.ด้านขบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว				
1.2ความรวดเร็วในการให้บริการ				
1.3ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ				
1.4 ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอนวิธีการให้บริการ				
1.5ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน				
1.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับผิดชอบ				
2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
2.1ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)				
2.2ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)				
2.3ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.4เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่นการตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี				
2.5เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ				
2.6ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ				

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ				
3.2ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ				
3.3ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม				
3.4."ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ				
3.5"คุณภาพและความทันสมัย"ของอุปกรณ์/เครื่องมือ				
3.6การจัดสถานที่อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ				
3.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย				
3.8ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้				
4.ความพึงพอใจต่อผลของงานให้บริการ				
4.1ได้รับบริการตรงตามความต้องการ				
4.2ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์				
4.3ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของ หน่วยงาน				

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ