



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่านา

ที่ พง.๖๑๒๐๑/- ..... วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลท่านา  
อำเภอกะปง จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี

ตามที่เทศบาลตำบลท่านาได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่านาหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลท่านา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่านาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังรายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ 

(นายภาคภูมิ ไพบูลย์)  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน



**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลท่านา อำเภอกะปง จังหวัดพังงา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่านา อำเภอกะปง จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบ ประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๙๕ คน
๒. ระยะเวลาการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมิน
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๙๕ คน**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๓๘	๔๐	
● หญิง	๕๗	๖๐	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕.๒๖	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๓	๔๕.๒๖	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๓๙	๔๑.๐๕	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๘	๘.๔๓	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๒๓	๒๔.๒๑	
● ประถมศึกษา ตอนต้น/ตอน ปลาย/ เทียบเท่า	๕๙	๖๒.๑๑	
● ปริญญาตรี	๑๓	๑๓.๖๘	
● สูงกว่าปริญญา ตรี	๐	๐.๐๐	



ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/ องค์กร เกษตรกร	๓๐	๓๑.๕๘	
● ผู้ประกอบการ	๑๒	๑๒.๖๓	
● ประชาชน ผู้รับบริการ	๕๓	๕๕.๗๙	
● อื่นๆโปรดระบุ .....	๐	๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒๖ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิด เป็นร้อยละ ๖๒.๑๑ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไปที่มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๗๙

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๙๕ คน  
เกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

๕ หมายถึง ระดับดีมาก

๔ หมายถึง ระดับดี

๓ หมายถึง ระดับปานกลาง

๒ หมายถึง ระดับน้อย

๑ หมายถึง น้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)						ระดับ
	๕	๔	๓	๒	๑		
<b>๑.ด้านเวลา</b>							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๘๘	๗	๐	๐	๓.๙๒	ดี
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๘๙	๖	๐	๐	๓.๙๓	ดี
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๒.๑ การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	๐	๗๖	๑๒	๗	๐	๓.๗๓	ดี
๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๐	๙๓	๒	๐	๐	๓.๙๘	ดี
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							



๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	๕	๘๙	๑	๐	๐	๔.๐๔	ดี
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)						ระดับ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๓.๒ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ได้ เป็นต้น	๐	๗๕	๑๕	๕	๐	๓.๗๕	ดี
๓.๓ การไม่รับสิ่งของตอบแทน สินบน เพื่อความ รวดเร็วในการให้บริการ	๑๐	๘๔	๑	๐	๐	๔.๑๐	ดี
๓.๔ การบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๕	๗๙	๑	๐	๐	๔.๑๕	ดี
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔	๗๖	๑๒	๓	๐	๓.๘๕	ดี
๔.๒ จุด สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	๑๘	๗๐	๗	๐	๐	๔.๑๒	ดี
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ แบบฟอร์มเอกสาร	๒๑	๖๘	๕	๑	๐	๔.๑๕	ดี
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่บริการ	๖๒	๓๓	๐	๐	๐	๔.๖๕	ดี

#### ค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๕๑-๒.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย

คะแนนค่าเฉลี่ย ๒.๕๑-๓.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ พอใช้

คะแนนค่าเฉลี่ย ๓.๕๑-๔.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ดี

คะแนนค่าเฉลี่ย ๔.๕๑-๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

#### สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

##### ๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘๕ คน มีความพึงพอใจ  
ในระดับดี จำนวน ๘๘ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย  
๓.๘๒ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘๕ คน มีความพึงพอใจ ในระดับดี  
จำนวน ๘๘ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๖ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๘๓ ซึ่ง  
อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

##### ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๕ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๗๖ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๑๒ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๗ คน ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๗๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๕ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๙๓ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๙๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

### ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๕ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๕ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๘๙ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๐๔ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๓.๒ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๕ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๗๕ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๑๕ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๕ คน ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๗๕ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๓.๓ การไม่รับสิ่งของตอบแทน สินบน เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๕ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๘๔ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๑๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๓.๔ การบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๕ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑๕ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๗๙ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๑๕ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

### ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๕ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๔ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๗๖ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๘๕ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๔.๒ จุด สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๕ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑๘ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๗๐ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗ คน ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๑๒ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น นั่งรอ แบบฟอร์มเอกสาร ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๕ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒๑ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๖๘ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๕ คน ความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๑ คน ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๑๕ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี



๔.๔ ความสะอาดของสถานที่บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๕ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓๓ คน มี ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๕ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ ระดับความพึงพอใจ ดีมาก