



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานธุรการ เทศบาลตำบลบัวสว่าง โทร/โทรสาร ๐๔๒๙๗๓๐๑๖

ที่ สน ๕๕๓๐๑/๕๗๖

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบัวสว่าง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบัวสว่าง

ด้วยเทศบาลตำบลบัวสว่าง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบัวสว่าง หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลบัวสว่าง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

บัดนี้ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบัวสว่าง ได้ดำเนินการให้บริการตามภารกิจต่างๆ ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) แล้ว จึงขอสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางนันทยา ยศตะโคตร)  
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

- ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

- 1๖๐/๒๒๗๗

- ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- ๕๕/๒๓๗๗

(ลงชื่อ)

(นายอนุชา ไชยตะมาตร์)  
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(ลงชื่อ)

(นางสาวอรุมา ไตรภาพ)  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลบัวสว่าง

- ๕๕/๒๓๗๗ ๕๕/๒๓๗๗ ๕๕/๒๓๗๗  
๕๕/๒๓๗๗ ๕๕/๒๓๗๗ ๕๕/๒๓๗๗

- ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลบัวสว่าง

- ๒๒๖

(ลงชื่อ)

(นางหิมารัตน์ เหมะชูลิน)  
ปลัดเทศบาลตำบลบัวสว่าง

(ลงชื่อ)

(นายอุดร แพงทรัพย์)  
นายกเทศมนตรีตำบลบัวสว่าง

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบัวสว่าง  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

มีผลการประเมิน ดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลบัวสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลบัวสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ  
สำนักงานเทศบาลตำบลบัวสว่าง อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปจำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด .....คน

| ข้อมูลทั่วไป   | จำนวน                      | ร้อยละ                      | หมายเหตุ |
|--|----------------------------|-----------------------------|----------|
| <b>๑. เพศ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ชาย</li> <li>● หญิง</li> </ul>  | <br>๒๐<br>๓๐               | <br>๔๐<br>๖๐                |          |
| <b>๒. อายุ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ต่ำกว่า ๒๐ ปี</li> <li>● ๒๑ - ๔๐ ปี</li> <li>● ๔๑ - ๖๐ ปี</li> <li>● ๖๐ ปีขึ้นไป</li> </ul>  | <br>๑๐<br>๒๐<br>๑๒<br>๘    | <br>๒๐<br>๔๐<br>๒๔<br>๑๖    |          |
| <b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประถมศึกษา</li> <li>● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า</li> <li>● ปริญญาตรี</li> <li>● สูงกว่าปริญญาตรี</li> </ul>  | <br>๑๕<br>๒๐<br>๑๕<br>-    | <br>๓๐<br>๔๐<br>๓๐<br>-     |          |
| <b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร</li> <li>● ผู้ประกอบการ</li> <li>● ประชาชนผู้รับบริการ</li> <li>● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน</li> <li>● อื่นๆ โปรดระบุ.....</li> </ul> | <br>๒<br>๓<br>๔๐<br>-<br>๕ | <br>๔<br>๖<br>๘๐<br>-<br>๑๐ |          |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

| ประเด็น  | ความพึงพอใจ        |                  |            |               |              |
|--|--------------------|------------------|------------|---------------|--------------|
|  | พอใจมากที่สุด<br>๕ | พอใจปานกลาง<br>๔ | พอใจ<br>๓  | พอใจน้อย<br>๒ | ไม่พอใจ<br>๑ |
|  | จำนวน (คน)         | จำนวน (คน)       | จำนวน (คน) | จำนวน (คน)    | จำนวน (คน)   |
| <b>๑. ด้านเวลา</b>   |                    |                  |            |               |              |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม<br>ระยะเวลาที่กำหนด  | ๓๐                 | ๑๘               | ๒          | ๐             | ๐            |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการ<br>ให้บริการ  | ๒๕                 | ๒๐               | ๔          | ๑             | ๐            |
| <b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>  |                    |                  |            |               |              |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือ<br>แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ<br>ระยะเวลาการให้บริการ                                  | ๒๐                 | ๒๕               | ๕          | ๐             | ๐            |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการ<br>ให้บริการตามที่ประกาศไว้  | ๓๐                 | ๑๘               | ๑          | ๑             | ๐            |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับ<br>ก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับ<br>บริการก่อน   | ๒๕                 | ๑๕               | ๘          | ๒             | ๐            |
| <b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>  |                    |                  |            |               |              |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่ง<br>กายของผู้ให้บริการ   | ๓๕                 | ๑๓               | ๒          | ๐             | ๐            |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความ<br>พร้อมในการให้บริการอย่าง<br>สุภาพ   | ๒๗                 | ๑๘               | ๔          | ๑             | ๐            |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการ<br>ให้บริการ เช่น สามารถตอบ<br>คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้<br>คำแนะนำได้เป็นต้น             | ๑๐                 | ๓๐               | ๕          | ๔             | ๑            |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการ<br>ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,<br>ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์<br>ในทางมิชอบ | ๔๓                 | ๕                | ๑          | ๑             | ๐            |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุก<br>รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ  | ๒๐                 | ๒๓               | ๕          | ๒             | ๐            |
| <b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                    |                  |            |               |              |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย<br>สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอก<br>จุดบริการ   | ๑๖                 | ๓๐               | ๓          | ๑             | ๐            |
| ๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมี<br>ความเหมาะสมและเข้าถึงได้<br>สะดวก  | ๑๐                 | ๒๗               | ๘          | ๓             | ๒            |



|  |    |    |   |   |   |
|--|----|----|---|---|---|
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | ๔๕ | ๕  | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ   | ๙  | ๓๕ | ๕ | ๑ | ๐ |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด               | ๓๕ | ๑๒ | ๓ | ๐ | ๐ |

จากตาราง สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจ พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒
- ๔ ระดับความพึงพอใจ พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๙
- ๓ ระดับความพึงพอใจ พอใจร้อยละ คิดเป็นร้อยละ ๗.๔
- ๑ ระดับความพึงพอใจ พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑
- ๑ ระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐.๔

#### ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองการศึกษา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙

#### ๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น