



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลเมืองยาว สำนักปลัดเทศบาล งานธุรการ โทร. ๐๕๔- ๓๔๓-๒๘๘ ต่อ ๑๑  
ที่ ลป ๕๕๗๐๑/๑๘๓๒ วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสรุปความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว

ตามที่เทศบาลตำบลเมืองยาว ได้ให้บริการประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลเมืองยาว ประจำปี ๒๕๖๖ โดยคิดจากข้อมูลจำนวนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๘๕ คน โดยแบ่งเป็น เพศชาย จำนวน ๓๗ คน และเป็นเพศหญิง จำนวน ๔๘ คน จากการประเมินมีความพึงพอใจของการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองยาว มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๖ ลำดับที่ ๒ พึงพอใจมาก คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๑ และลำดับที่ ๓ คือ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ , ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๔ นั้น

เทศบาลตำบลเมืองยาว จึงรายงานผลการสรุปความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลเมืองยาว ประจำปี ๒๕๖๖ เพื่อนำข้อคิดเห็นที่ได้จากประชาชนนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสุมาลี เต็มแบบ)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ไม่เห็นด้วย

(นางไอลดา สีดี้)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ไม่เห็นด้วย

(ลงชื่อ)

(นางไอลดา สีดี้)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลเมืองยาว

- ☒ เห็นควรดำเนินการ  
☐ ไม่เห็นควรดำเนินการ.....

(นางสาวสายสุนีย์ สุภาจันทร์)  
ปลัดเทศบาลตำบลเมืองยาว

คำสั่ง นายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว

- ☒ ดำเนินการ  
☐ ไม่เห็นควรดำเนินการ.....

(นายพงษ์ศักดิ์ แก้วปิ่นดา)  
นายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
เทศบาลตำบลเมืองยาว อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖)

เทศบาลตำบลเมืองยาวได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จากผู้เข้ารับบริการ ณ เทศบาลตำบลเมืองยาว ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยวิธีการกรอกแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งมีรายละเอียดในแบบสอบถาม ประกอบด้วย ๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๒) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ๓) ปัญหา/ข้อเสนอแนะ โดยมีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรตัวอย่าง**

ผู้เข้ารับบริการ ณ เทศบาลตำบลเมืองยาว อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง กันยายน ๒๕๖๖

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

ในการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ใช้การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยวิธีการวัดความพึงพอใจจะใช้เกณฑ์ของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งความพึงพอใจเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

**๔. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

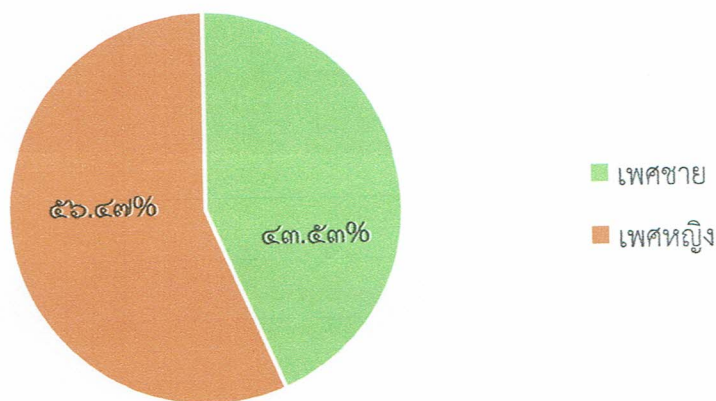
**๕. ผลการตอบแบบสอบถาม**

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๘๕ คน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

**๕.๑ ข้อมูลทั่วไป**

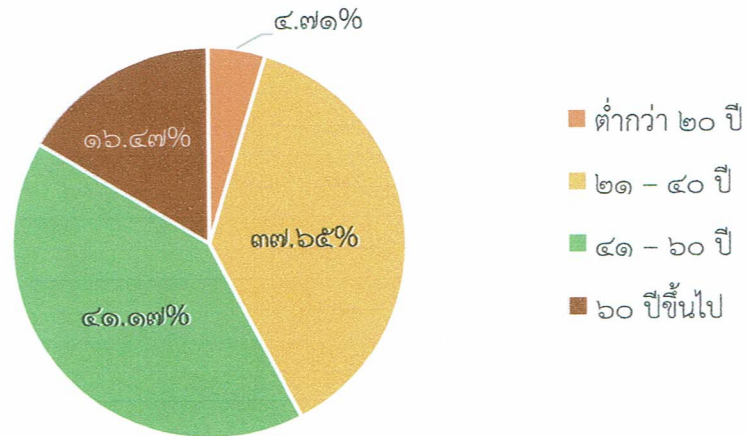
**๑) เพศ**

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน ๓๗ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๓.๕๓ และเพศหญิงจำนวน ๔๘ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๖.๔๗



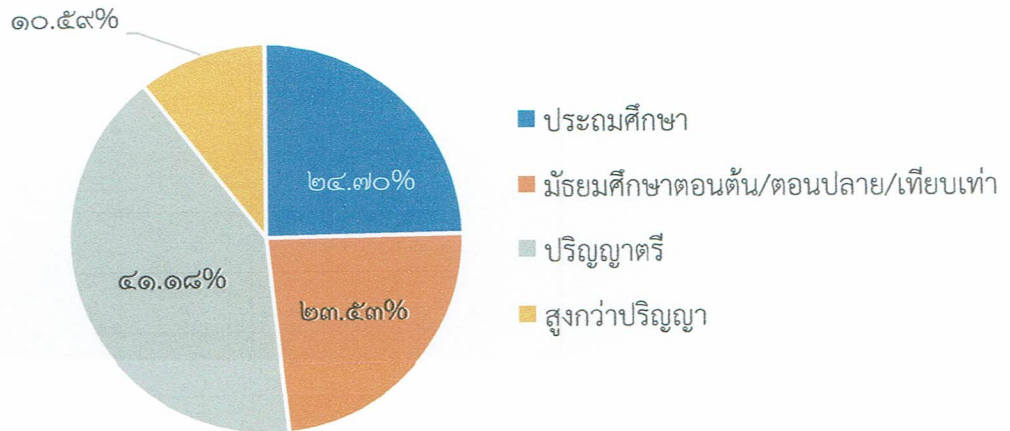
**๒) ช่วงอายุ**

ช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๑.๑๗ รองลงมาคือ ช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๗.๖๕ ร้อยละ ๑๖.๔๗ และร้อยละ ๔.๗๑ ตามลำดับ



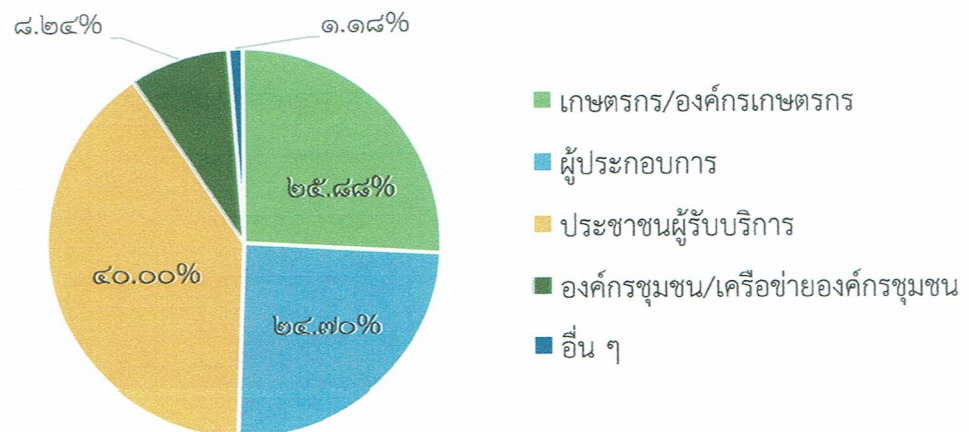
### ๓) ระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๑๘ รองลงมาคือ ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๔.๗๐ ร้อยละ ๒๓.๕๓ และร้อยละ ๑๐.๕๙ ตามลำดับ



### ๔) สถานภาพของผู้มารับบริการ

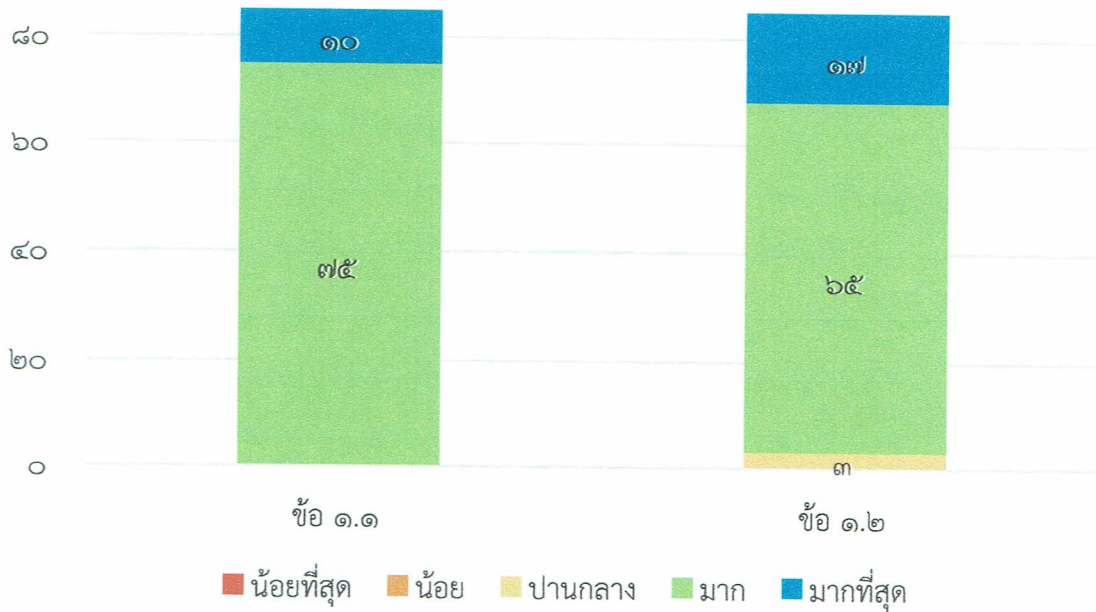
สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือ ประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาคือ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ผู้ประกอบการ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน และอื่น ๆ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๕.๘๘ ร้อยละ ๒๔.๗๐ ร้อยละ ๘.๒๔ และร้อยละ ๑.๑๘ ตามลำดับ



## ๕.๒ ระดับความพึงพอใจ

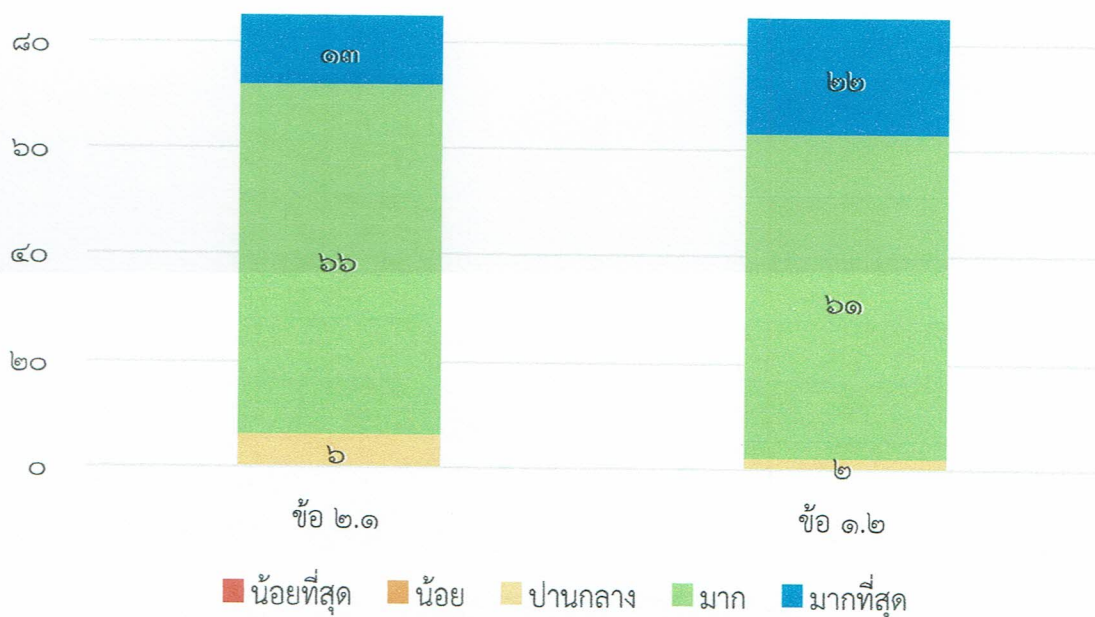
### ๑) ด้านเวลา

| รายละเอียด                                 | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ความแปรปรวน |
|--------------------------------------------|-----------|--------|-------------|
| ๑.๑) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | ๔.๑๒      | ๘๒.๔๐  | ๐.๑๐๕๐      |
| ๑.๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ             | ๔.๑๖      | ๘๓.๒๐  | ๐.๒๑๐๖      |



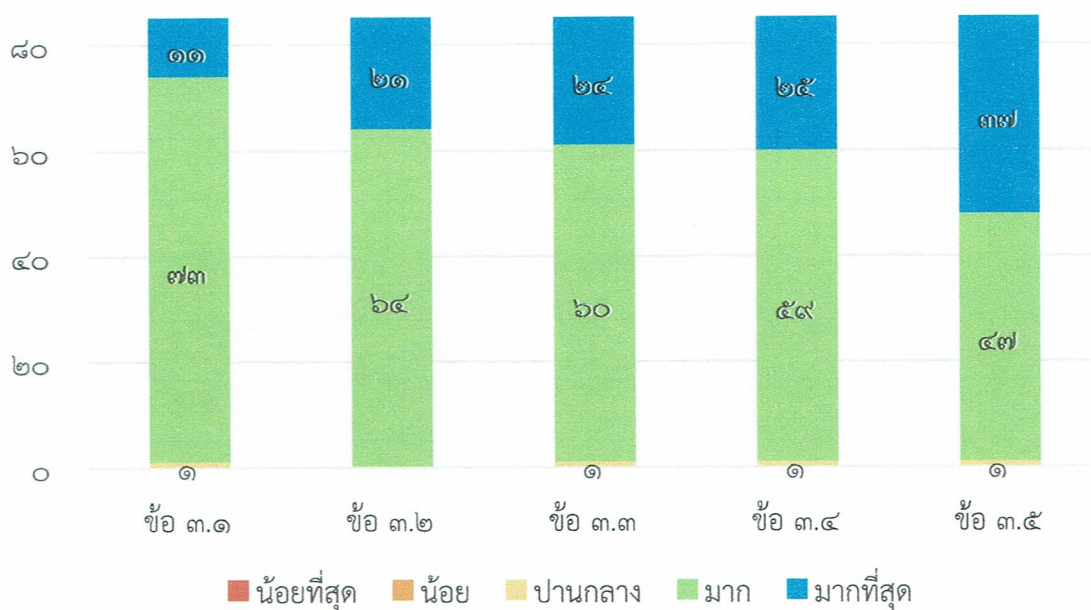
### ๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| รายละเอียด                                                                 | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ความแปรปรวน |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|--------|-------------|
| ๒.๑) การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | ๔.๐๘      | ๘๑.๖๐  | ๐.๒๑๙๓      |
| ๒.๒) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน          | ๔.๒๔      | ๘๔.๘๐  | ๐.๒๒๙๗      |



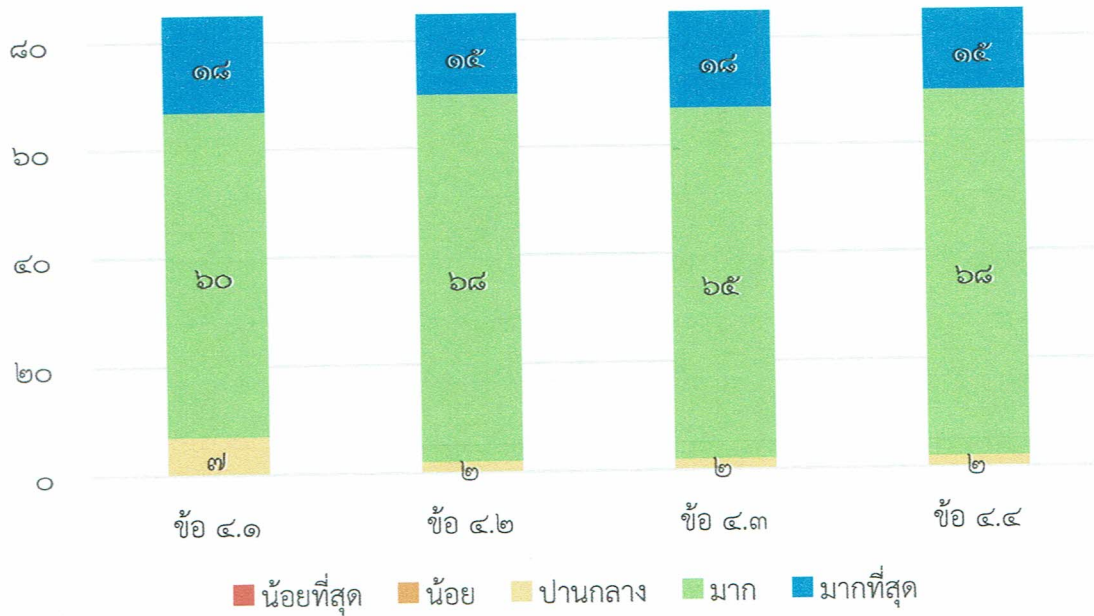
๓) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

| รายละเอียด                                                                                               | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ความแปรปรวน |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------|-------------|
| ๓.๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                              | ๔.๑๒      | ๘๒.๔๐  | ๐.๑๒๘๙      |
| ๓.๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                      | ๔.๒๕      | ๘๕.๐๐  | ๐.๑๘๘๒      |
| ๓.๓) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น             | ๔.๒๗      | ๘๕.๔๐  | ๐.๒๒๓๕      |
| ๓.๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๔.๒๘      | ๘๕.๖๐  | ๐.๒๒๘๙      |
| ๓.๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                       | ๔.๔๒      | ๘๘.๔๐  | ๐.๒๗๐๙      |



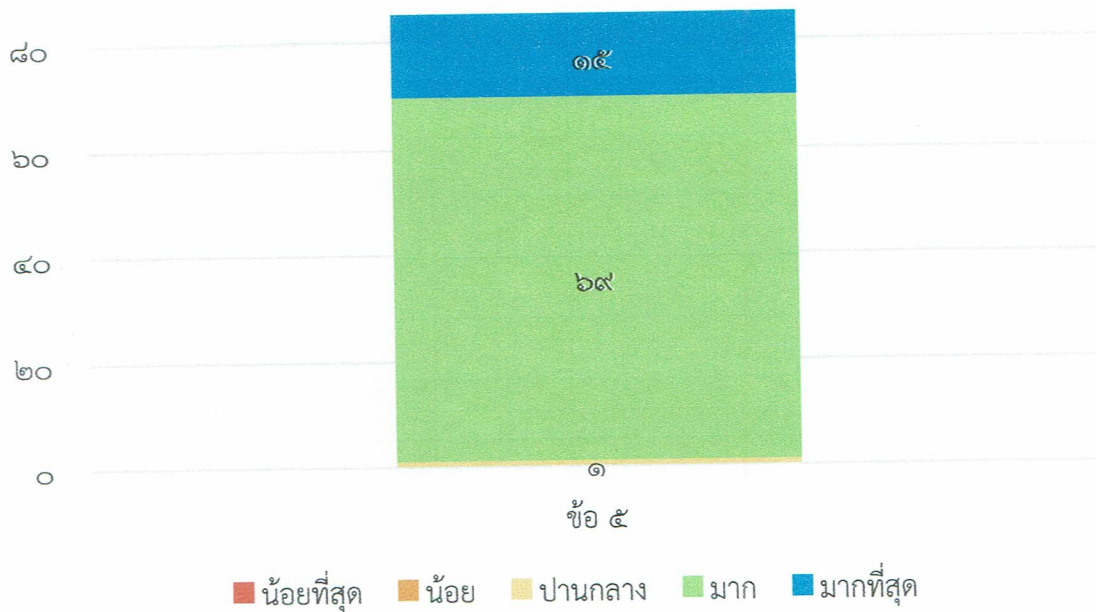
๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| รายละเอียด                                                       | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ความแปรปรวน |
|------------------------------------------------------------------|-----------|--------|-------------|
| ๔.๑) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ       | ๔.๑๓      | ๘๒.๖๐  | ๐.๒๘๐๗      |
| ๔.๒) จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก        | ๔.๑๕      | ๘๓.๐๐  | ๐.๑๗๘๗      |
| ๔.๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รองรับบริการฯ | ๔.๑๙      | ๘๓.๘๐  | ๐.๒๐๒๒      |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                 | ๔.๑๕      | ๘๓.๐๐  | ๐.๑๗๘๗      |



#### ๕) ความพึงพอใจโดยรวม

| รายละเอียด                                                       | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ความแปรปรวน |
|------------------------------------------------------------------|-----------|--------|-------------|
| ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด | ๔.๑๖      | ๘๓.๒๐  | ๐.๑๖๓๐      |



จะเห็นว่า ข้อ ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ในขณะเดียวกัน ข้อ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีการแสดงขั้นตอน วิธีการในการเข้ารับบริการไม่เพียงพอ โดยควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการอย่างชัดเจน และสามารถมองเห็นได้ รวมถึงสามารถเข้าใจได้ง่ายทุกคน ซึ่งอาจจะแสดงในรูปแบบแผนภาพ (Diagram) หรือรูปแบบอินโฟกราฟิก (Infographic)

และเมื่อพิจารณาสัดส่วนของความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับที่ต่ำที่สุด (ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อย และน้อยที่สุด) พบว่า มี ๒ ข้อที่มีสัดส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง สูงที่สุด ๒ อันดับแรก คือ ข้อ ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็น สัดส่วน ๘.๒๔ และข้อ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นสัดส่วน ๗.๐๖ แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์การเข้ารับบริการที่ไม่เพียงพอ โดยควรจัดทำ ป้ายแสดงจุดให้บริการและแสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ชัดเจน