



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลธาตุทอง

ที่...ขบ ๕๕๕๐๑/ร.๖๖๕

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง (ผ่านรองนายกเทศมนตรี/ปลัดเทศบาล/หัวหน้าสำนักปลัด)

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลธาตุทอง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ และคุณภาพของการให้บริการต่อประชาชน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนต่อไป โดยเทศบาลตำบลธาตุทอง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ผ่านระบบ QR Code ณ จุดบริการ นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ เทศบาลตำบลธาตุทอง ได้ดำเนินการสรุปความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลธาตุทอง ณ จุดบริการ ผ่านระบบ QR Code เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการ ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามที่แนบ มาพร้อมนี้

ข้อพิจารณา

เห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผ่านระบบเว็บไซต์เทศบาลตำบลธาตุทอง <http://www.thadtongcity.go.th> เพื่อให้ประชาชนทราบ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปัญญนุช สีเส็ง)
เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

- เพ็ญศรี รักษาราชการแทน

- น.ส.ศรียาพร : เกษมทรัพย์

ลงชื่อ

(นางสาวอนูธิดา กวินวรรณกุล)

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป รักษาการแทน

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

- ๗ ต.ค. ๒๕๖๕

/ความเห็น...

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลธาตุทอง

ลงชื่อ

(นางสาวสุพัตรา ผสมทรัพย์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลธาตุทอง

- 7 ต.ค. 2565

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลธาตุทอง

- ศ.บ. ๖๖๓๖

ลงชื่อ

(นางสาวสุพัตรา ผสมทรัพย์)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลธาตุทอง

- 7 ต.ค. 2565

ความเห็นรองนายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง

ลงชื่อ

(นายชัยยุทธ ปัทมาพรพรรณ)

รองนายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง

- 7 ต.ค. 2565

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง

- นายบ

ลงชื่อ

(นายดำรงค์ ดีเจริญวงศ์กุล)

นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง

- 7 ต.ค. 2565

**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลธาตุทอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๕๘ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการวิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ และการพรรณนาอธิบายผล
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการพรรณนาอธิบายผล

วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง มีรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๕ ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภท ช่วง ได้แก่

- คะแนน ๑ = พึงพอใจระดับน้อยที่สุด
คะแนน ๒ = พึงพอใจระดับน้อย
คะแนน ๓ = พึงพอใจระดับปานกลาง
คะแนน ๔ = พึงพอใจระดับมาก
คะแนน ๕ = พึงพอใจระดับมากที่สุด

กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ ๕ ระดับจากค่าพิสัยสามารถหาค่าพิสัยได้จากจำนวนดังนี้

$$\begin{aligned}\text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

เกณฑ์หาค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ทำการคำนวณจากค่าเฉลี่ยและแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	น้อยที่สุด(ร้อยละ๒๐.๐๐ - ๓๖.๐๐)
๑.๘๑ - ๒.๖๐	น้อย(ร้อยละ๓๖.๒๐ - ๕๒.๐๐)
๒.๖๑ - ๓.๔๐	ปานกลาง (ร้อยละ๕๒.๒๐ - ๖๘.๐๐)
๓.๔๑ - ๔.๒๐	มาก (ร้อยละ๖๘.๒๐ - ๘๔.๐๐)
๔.๒๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด(ร้อยละ๘๔.๒๐ - ๑๐๐.๐๐)

ส่วนที่๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

ตัวแปรทั้ง ๕ คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและเรื่องที่ขอรับบริการที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็น จำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียด

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	๒๓	๓๙.๖๖
เพศหญิง	๓๕	๖๐.๓๔
รวม	๕๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๘ คน ส่วนใหญ่เป็นหญิงจำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓๔ รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖๖

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๓	๕.๑๗
อายุ ๒๕- ๓๐ ปี	๕	๘.๖๒
อายุ ๓๑ - ๓๕ ปี	๑๔	๒๔.๑๔
อายุ ๓๖ - ๔๐ ปี	๑๐	๑๗.๒๔
อายุ ๔๑ - ๔๕ ปี	๙	๑๕.๕๒
อายุ ๔๖ - ๕๐ ปี	๗	๑๒.๐๗
อายุ ๕๑ - ๕๕ ปี	๔	๖.๙๐
อายุ ๕๖ - ๖๐ ปี	๓	๕.๑๗
มากกว่า๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๕.๑๗
รวม	๕๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๘ คน ส่วนใหญ่มีอายุ ๓๑-๓๕ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๔ รองลงมา คืออายุ ๓๖-๔๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๔ และอายุ ๔๑-๔๕ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๒ และต่ำสุดมีเท่ากันจำนวน ๓ ช่วงอายุ คือ ต่ำกว่า ๒๕ ปี จำนวน ๓ คน ช่วงอายุ ๕๖ - ๖๐ ปี จำนวน ๓ คน และ มากกว่า๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๗

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่ได้ศึกษา	๑	๑.๗๒
ประถมศึกษา	๑๖	๒๗.๕๙
มัธยมศึกษา	๑๙	๓๒.๗๖
ปวช./ ปวส.	๑๒	๒๐.๖๙
ปริญญาตรี	๑๐	๑๗.๒๔
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๕๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๘ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๗๖ รองลงมา คือ ประถมศึกษา จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๙ และ ต่ำสุด คือไม่ได้รับการศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๒

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงาน	๓	๕.๑๗
รัฐวิสาหกิจ	-	-
+ - ค้าขาย	๑๔	๒๔.๑๔
รับจ้างทั่วไป	๑๗	๒๙.๓๑
ผู้ประกอบการ	๔	๖.๘๐
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๓	๕.๑๗
เกษตรกร	๓	๕.๑๗
ธุรกิจส่วนตัว	๘	๑๓.๗๙
ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน	๖	๑๐.๓๕
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๘ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓๑ รองลงมา คืออาชีพค้าขาย จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๔ และ ต่ำสุด มี ๓ อาชีพ คืออาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงาน พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน และ เกษตรกร อาชีพละ ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๗

๑.๕ ข้อมูลเรื่องขอรับบริการ

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเรื่องขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓	๕.๑๗
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	๓.๔๕
การจดทะเบียนพาณิชย์	๔	๖.๙๐
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๔	๖.๙๐
การออกแบบอาคาร	-	-
การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๗	๑๒.๐๗
การชำระภาษีป้าย	๓	๕.๑๗
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	-	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๓	๕.๑๗
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	-	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก , โควิด - ๑๙	-	-
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๔	๖.๙๐
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๓	๕.๑๗
การขอรับการสนับสนุนรถบรรทุกน้ำเพื่ออุปโภค/บริโภค	๕	๘.๖๒
การขออนุญาตให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	๖	๑๐.๓๔
ลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	๑๑	๑๘.๙๗
อื่นๆ	๓	๕.๑๗
รวม	๕๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๘ คน ส่วนใหญ่ ลงทะเบียนเด็กแรก จำนวน ๑๑คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๗ รองลงมาการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ๑๒.๐๗ และต่ำสุด คือ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๕

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอปอทอง จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ ๖ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
๑. การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๙๐.๖๙	๔.๕๓	มากที่สุด
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๙๐.๐๐	๔.๕๐	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๘๘.๖๒	๔.๔๓	มากที่สุด
๔. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘๘.๙๗	๔.๔๕	มากที่สุด
รวม	๘๙.๕๗	๔.๔๘	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	๘๘.๒๘	๔.๔๑	มากที่สุด
๒. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๘๖.๕๕	๔.๓๓	มากที่สุด
๓. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น	๘๘.๒๘	๔.๔๑	มากที่สุด
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๘๖.๙๐	๔.๓๔	มากที่สุด
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๘๗.๕๙	๔.๓๘	มากที่สุด
รวม	๘๗.๕๒	๔.๓๗	มากที่สุด
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๕.๕๒	๔.๒๘	มากที่สุด
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๘๓.๔๕	๔.๑๗	มาก
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	๘๖.๕๕	๔.๓๓	มากที่สุด
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๘๖.๒๑	๔.๓๑	มากที่สุด
รวม	๘๕.๔๓	๔.๒๗	มากที่สุด
รวมผลการประเมินทั้ง ๓ ด้าน			
	๘๗.๕๑	๔.๓๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ในระดับ ($\bar{x} = ๔.๔๘$, ร้อยละ ๘๙.๕๗) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ในระดับ ($\bar{x} = ๔.๓๗$, ร้อยละ ๘๗.๕๒) และรองลงมาคือด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ ($\bar{x} = ๔.๒๗$, ร้อยละ ๘๕.๔๓) และพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ($\bar{x} = ๔.๓๗$, ร้อยละ ๘๗.๕๑)

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปได้ว่าประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลธาตุทอง มีช่องทางบริการออนไลน์ เช่น การเสียภาษี เป็นต้น

