



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักปลัด...เทศบาลตำบลบึงโขงหลง...อำเภอบึงโขงหลง..จังหวัดบึงกาฬ..๓๘๒๒๐.....
ที่ บก ๕๓๖๐๑/.....ลงวันที่.....๑๕...ตุลาคม...๒๕๖๒.....

เรื่อง รายงานสรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบึงโขงหลง

สำนักปลัด ได้จัดแบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง จากการที่ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลบึงโขงหลง ระหว่างวันที่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๑ - วันที่ ๓๐ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๒ ณ เทศบาลตำบลบึงโขงหลง สำนักปลัด เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการ จำนวนแบบสอบถามมี ๑๐๐ ฉบับ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖ สรุปข้อมูลดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

๒. แสดงจำนวนร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อายุ ๒๐-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาอายุ ๖๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๘ รองลงมาอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๐ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๗ ส่วนผู้ไม่ตอบอายุแบบประเมิน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๕

๓. แสดงจำนวนร้อยละ ของระดับการศึกษาของผู้ตอบคำถาม พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มัธยมศึกษาปีที่ ๖/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๔ รองลงมา ระดับการศึกษาของผู้ตอบคำถามระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา ปีที่ ๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๘ รองลงมา อนุปริญญา/ปวส/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๗ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๘ และปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๓

๔. แสดงผลความพึงพอใจด้านเวลา พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๑ รองลงมาการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๖ รวมค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเวลา ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๕

๕. แสดงผลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๑ รองลงมาการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องรับบริการก่อน ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๐ รวมค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๘

๖. แสดงผลความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๘ รองลงมาด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสั่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๘ ด้านการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๗ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๙ และด้านมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๗ รวมค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๗

๗. แสดงผลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้าน ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๘ รองลงมาด้านจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

/ระดับมาก..

ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๖ ด้านความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการในระดับมาก
คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๔ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๘ รวมค่าเฉลี่ย
เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๑

๘. แสดงผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด พบว่า แสดงผล
ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๘

ผลสรุปรวมทุกด้านของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลบึงโขงหลง จะเห็นว่าเทศบาลตำบลบึงโขง
หลงมีผู้มารับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๖๕ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ รายละเอียด
ตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวิพากษ์ สารบรรณ)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็น

(☒) ทราบ

()

(นายวิพากษ์ สารบรรณ)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลบึงโขงหลง

- ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลบึงโขงหลง

(☒) ทราบ

()

(นายเชิด แสนจันทร์)

นายกเทศมนตรีตำบลบึงโขงหลง



สรุปรายงานการประเมินผล
ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ระหว่างวันที่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๑ – วันที่ ๓๐ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๒
สำนัก เทศบาลตำบลบึงโขงหลง ตำบลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

จากการที่ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลบึงโขงหลง ระหว่างวันที่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๑ – วันที่ ๓๐ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๒ ณ เทศบาลตำบลบึงโขงหลง สำนักปลัด เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการ จำนวนแบบสอบถามมี ๑๐๐ ฉบับ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖ สรุปข้อมูลดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

- มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๕
- มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนน เท่ากับ ๔
- มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนน เท่ากับ ๓
- มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนน เท่ากับ ๒
- มีความพึงพอใจน้อยสุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย ของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง

- ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ – ๕.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ – ๔.๕๐ มีความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ – ๓.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ – ๒.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ – ๑.๕๐ มีความพึงพอใจน้อยสุด

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	๒๗	๓๕.๕๓
หญิง	๔๙	๖๔.๔๗
รวม	๗๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๓	๑๗.๑๐
๒๐ – ๔๐ ปี	๓๘	๕๐.๐๐
๔๑ – ๖๐ ปี	๑๘	๒๓.๖๘
๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๕.๒๗
ไม่ตอบ	๓	๓.๙๕
รวม	๗๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อายุ ๒๐-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาอายุ ๖๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๘ รองลงมาอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๐ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๗ ส่วนผู้ไม่ตอบอายุแบบประเมิน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๕

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละ ของระดับการศึกษาของผู้ตอบคำถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ปีที่ ๖	๒๔	๓๑.๕๘
มัธยมศึกษาปีที่ ๖/เทียบเท่า	๒๘	๓๖.๘๔
อนุปริญญา/ปวส/เทียบเท่า	๑๗	๒๒.๓๗
ปริญญาตรี	๕	๖.๕๘
ปริญญาโท	๐	๐
ไม่ตอบ	๒	๒.๖๓
รวม	๗๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มัธยมศึกษาปีที่ ๖/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๔ รองลงมา ระดับการศึกษาของผู้ตอบคำถามระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา ปีที่ ๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๘ รองลงมา อนุปริญญา/ปวส/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๗ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๘ และปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๓

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๔ แสดงผลความพึงพอใจด้านเวลา

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านเวลา เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ข้อ	ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น						ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๐ (๖๕.๗๘)	๒๖ (๒๑.๐๕)	๐	๐	๐	๔.๖๖	มากที่สุด
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๒ (๘๑.๕๘)	๑๔ (๑๘.๔๒)	๐	๐	๐	๔.๘๑	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๗๕	มากที่สุด
ร้อยละ							๙๕	

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๑ รองลงมาการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๖ รวมค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเวลา ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๕

ตารางที่ ๕ แสดงผลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องรับบริการก่อน

ข้อ	ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น						ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย สุด	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
๑	การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕๑ (๖๗.๑๐)	๒๒ (๒๘.๙๕)	๐	๐	๐	๔.๖๓	มากที่สุด
๒	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๖๓ (๘๒.๘๙)	๑๒ (๑๕.๗๙)	๑ (๑.๓๒)	๐	๐	๔.๘๑	มากที่สุด
๓	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องรับบริการก่อน	๓๐ (๓๙.๔๗)	๔๐ (๕๒.๖๓)	๕ (๖.๕๘)	๑ (๑.๓๒)	๐	๔.๓๐	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๕๘	มากที่สุด
ร้อยละ							๙๑.๖๐	

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๑ รองลงมาการตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องรับบริการก่อน ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๐ รวมค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๘

ตารางที่ ๖ แสดงผลความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อ	ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น						ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย สุด	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
๑	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๔ (๗๑.๐๕)	๒๑ (๒๗.๖๓)	๑ (๑.๓๒)	๐	๐	๔.๖๙	มากที่สุด
๒	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๗ (๘๘.๑๖)	๙ (๑๑.๘๙)	๐	๐	๐	๔.๘๘	มากที่สุด
๓	มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔๐ (๕๒.๖๔)	๓๒ (๔๒.๑๐)	๐	๐	๐	๔.๔๗	มาก
๔	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๖๑ (๘๐.๒๖)	๑๔ (๑๘.๔๓)	๑ (๑.๓๑)	๐	๐	๔.๗๘	มากที่สุด

ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๖ ด้านความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๔ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๘ รวมค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๑

ตารางที่ ๘ แสดงผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ในด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับใด

ข้อ	ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น						ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
๑	ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖๗ (๘๘.๑๖)	๙ (๑๑.๘๔)	๐	๐	๐	๔.๘๘	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๘๘	มากที่สุด
ร้อยละ							๙๗.๖๐	

จากตารางที่ ๘ พบว่า แสดงผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๘

ตอนที่ ๓ ผลสรุปรวมทุกด้านของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลบึงโขงหลง

ข้อ	ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น						ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
๑	ด้านเวลา	/	-	-	-	-	๔.๗๕	มากที่สุด
๒	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	/	-	-	-	-	๔.๕๘	มากที่สุด
๓	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	/	-	-	-	-	๔.๖๗	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	/	-	-	-	๔.๔๑	มาก
๕	ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	/	-	-	-	-	๔.๘๘	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๖๕	มากที่สุด
ร้อยละ							๙๓.๐๐	

จากตอนที่ ๓ จะเห็นว่าเทศบาลตำบลบึงโขงหลงมีผู้มารับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๖๕ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐