



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านเตี๋

ที่ นค ๕๓๒๐๑/

วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเตี๋

ตามที่สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านเตี๋ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเตี๋ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลบ้านเตี๋เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านเตี๋ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

จำเอก

(นิพนธ์ วงพงค์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น

ปรี. กต. และ ปรี. ท. ส. ม. ส. ส. ปรี. ท. ค. ท. ค. ส. ก. ป.

(นายวุฒิชัย ปู่วัง)

ปลัดเทศบาลตำบลบ้านเตี๋

ความเห็น/ข้อสั่งการของนายกเทศมนตรีตำบลบ้านเตี๋

- นรณ

- ดิฉันขอขอบคุณที่แจ้งให้ทราบ และขอให้นำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

(นายวิโรจน์ ส่องทุ่ง)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเตี๋



การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านเตี๋อ
ณ จุดบริการ (สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเตี๋อ)

นางสาวณัฐชนนันท์ ญาติคำ
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
ผู้จัดทำ

เทศบาลตำบลบ้านเตี๋อ
อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ชื่อเรื่อง การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ จุดบริการ

(สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ)

ชื่อผู้ประเมิน นางสาวณัฐชนนันทน์ ญาติคำ

ปีที่ประเมิน ๒๕๖๕

บทสรุปของการประเมิน

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ จุดบริการ (สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ) วัตถุประสงค์ในการประเมิน เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ ณ จุดบริการ (สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ) ประชากรที่ใช้ในการตอบประเมิน คือ ผู้มาใช้บริการ ณ จุดบริการ คือ สำนักงานเทศบาลเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ จำนวน ๗๐ คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ และ ค่าร้อยละ

ผลการประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย มีสถานภาพ ส่วนใหญ่ เป็นประชาชนทั่วไป มารับบริการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด

สารบัญ

คำนำ	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๒
วัตถุประสงค์ในการประเมิน	๒
นิยามศัพท์เฉพาะ	๒
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
บทที่ ๒ วิธีดำเนินการประเมิน	๓
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	๓
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๓
การวิเคราะห์ผลการประเมิน	๓
บทที่ ๓ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน	๘
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	๘
ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ	๕
ภาคผนวก	
แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเตี๋ย	

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขถึงฉบับที่ ๓๓ พ.ศ. ๒๕๕๒ ส่วนที่ ๓ หน้าที่ของเทศบาล บทที่ ๑ เทศบาลตำบล มาตรา ๕๐ ภายใต้งบบังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (๑) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (๒) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (๓) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (๔) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (๕) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (๖) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- (๗) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (๘) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (๙) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณการจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

มาตรา ๕๑ ภายใต้งบบังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดกิจกรรมใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (๑) ให้มีน้ำสะอาดหรือน้ำประปา
- (๒) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (๓) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (๔) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (๕) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (๖) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- (๗) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (๘) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (๙) เทศพาณิชย์

(พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขถึงฉบับที่ ๑๓ พ.ศ. ๒๕๕๒, หน้า ๑๔)

จากที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เทศบาลตำบลบ้านเตื่อ ได้ดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนครอบคลุมตาม พระราชบัญญัติเทศบาลฯ รวมทั้งการดำเนินการและการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ผู้ประกอบการ (ค้าขาย/ธุรกิจต่าง ๆ และองค์กรต่าง ๆ ตามหนังสือสั่งการและการร้องขอตั้งนั้น เมื่อสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จึงควรที่จะทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ผู้ประกอบการ (ค้าขาย/ธุรกิจต่างๆ และองค์กรต่างๆ ตามหนังสือสั่งการ และการร้องขอ

ดังนั้น เมื่อสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จึงควรที่จะทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรต่าง ๆ ที่มารับบริการจากเทศบาลฯ เพื่อทราบระดับความพึงพอใจ และนำผลความพึงพอใจที่ได้มาปรับปรุงการบริการต่อไปภาคเอกชน และองค์กรต่างๆ ที่มารับบริการจากเทศบาลฯ เพื่อทราบระดับความพึงพอใจ และนำผลความพึงพอใจที่ได้ มาปรับปรุงการบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ในการประเมิน

เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลอุทุมมธรรม ณ จุดบริการ
(สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ)

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง ที่อาศัยอยู่ตำบลบ้านเตื่อ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ผู้ประกอบการ (ค้าขาย/ธุรกิจต่าง ๆ) หมายถึง

- ผู้ที่มีอาชีพค้าขาย ร้านค้า รีสอร์ท ปั้มน้ำมัน ร้านอาหาร ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เทศบาล
ตำบลบ้านเตื่อ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

- ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัท ผู้รับจ้าง ที่เป็นคู่สัญญากับเทศบาล

ผู้นำชุมชน หมายถึง กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และจารวัตรกำนัน
ในพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านเตื่อ

สถานศึกษา หมายถึง โรงเรียนที่อยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านเตื่อ

รพพ.สต. หมายถึง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเตื่อ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ ณ จุดบริการ
(สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ)

๒. ได้ข้อมูลเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการในปีงบประมาณถัดไป

บทที่ ๒

วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ เป็นการประเมินเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ ณ จุดบริการ (สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ) โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการประเมิน ดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๔. การวิเคราะห์ผลการประเมิน
๕. เกณฑ์การแปลผลการประเมิน

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินในครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการตอบประเมิน คือ ผู้มาใช้บริการ ณ จุด บริการ คือ สำนักงานเทศบาลเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ จำนวน ๗๐ คน

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินได้ แก่ แบบประเมินความพึงพอใจ โดยแบ่งได้ ดังนี้

ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นแบบมาตรวัดการประเมินค่าคำตอบ (RatingScale)

จำนวน ๑๐ ข้อ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

พึงพอใจมาก	ให้	๕	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้	๔	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้	๓	คะแนน

ตอนที่ ๒ ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ประเมินได้ให้ผู้มารับบริการด้านต่างๆ ทำแบบประเมินให้ในขณะรับบริการ ณ จุด บริการ คือ สำนักงานเทศบาลเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๔. การวิเคราะห์ผลการประเมิน

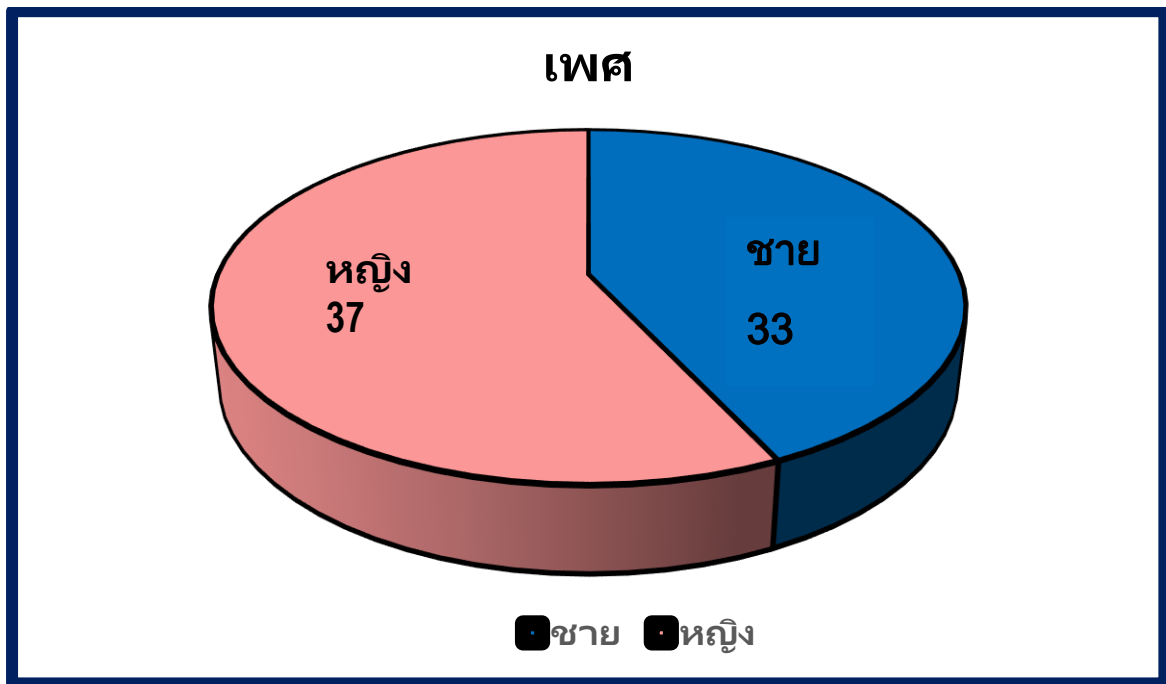
การวิเคราะห์ผลการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมิน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ และร้อยละ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และวัตถุประสงค์ของการประเมินครั้งนี้

บทที่ ๓
ผลการประเมิน

ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ ณ จุดบริการ (สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ) วัตถุประสงค์ในการประเมินเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ ณ จุดบริการ (สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ) ซึ่งผู้ประเมินได้เสนอผลการวิเคราะห์ไปสามตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง มีจำนวน ๓๗ คน เพศชาย จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘๕ และ ร้อยละ ๔๗.๑๔ ตามลำดับ



๒. การประเมินความพึงพอใจในเรื่องที่ขอรับบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่ขอรับบริการเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ ขออนุญาตเรื่องก่อสร้าง (กองช่าง) มีจำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๓ การชำระภาษีต่างๆ (กองคลัง) มีจำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ลงทะเบียนผู้สูงอายุ (สำนักปลัด) มีจำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑ ลงทะเบียนกองทุนขยะ (สำนักปลัด) มีจำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๔ และในเรื่องอื่นๆ มีจำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๒

ที่	แบบประเมินความพึงพอใจ ที่ขอรับบริการ	จำนวนคน	ร้อยละ
๑.	ขออนุญาตเรื่องก่อสร้าง (กองช่าง)	๘	๑๑.๔๓
๒.	การชำระภาษีต่างๆ (กองคลัง)	๑๔	๒๐.๐๐
๓.	ลงทะเบียนผู้สูงอายุ (สำนักปลัด)	๒๕	๓๕.๗๑
๔.	ลงทะเบียนกองทุนขยะ (สำนักปลัด)	๑๙	๒๗.๑๔
๕.	อื่นๆ	๔	๕.๗๒
รวม		๗๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจเป็นการสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของจุดบริการเทศบาลตำบลบ้านเตื่อจากผู้ใช้บริการในการประเมินในครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการตอบประเมิน จำนวน ๗๐ คน สรุปผลการวิเคราะห์ ดังนี้

- ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ อยู่ในระดับ พอใจมาก โดยผลประเมิน ๖๔ คน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๗ อยู่ในระดับ พอใจมาก
- ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ อยู่ในระดับ พอใจปานกลาง โดยผลประเมิน ๖ คน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๓ อยู่ในระดับ พอใจปานกลาง
- ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๓.๐๐ อยู่ในระดับ พอใจน้อย โดยผลประเมิน ๐ คน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๐.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ อยู่ในระดับ พอใจน้อย

ตารางที่ ๒ แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ

ข้อที่	คำถาม	พอใจ	พอใจ	พอใจ	ร้อยละ
		มาก	ปานกลาง	น้อย	
๑.	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ	๖๔			๘๓.๕๗
๒.	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ		๖		๐.๗๓
๓.	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ			๐	๐.๐๐
รวมผลคะแนนความพึงพอใจ					๘๔.๓๒

จากตาราง แสดงว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๒

ภาคผนวก

เครื่องมือการให้บริการความพึงพอใจ
ณ จุดบริการเทศบาลตำบลบ้านเตี๋ย

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ณ จุดบริการเทศบาลตำบลบ้านเตี๋ย

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง

๒. ติดต่อบริการในเรื่องใด

- ☐ ๑) ขออนุญาตเรื่องก่อสร้าง (กองช่าง) ☐ ๒) การชำระภาษีต่างๆ (กองคลัง)
☐ ๓) ลงทะเบียนผู้สูงอายุ (สำนักปลัด) ☐ ๔) ลงทะเบียนกองทุนขยะ (สำนักปลัด)
☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ มาก	พอใจ ปานกลาง	พอใจ น้อย
ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ <u>ภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด			

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้



ขั้นตอนที่ 1 หอบัตรคิว



ขั้นตอนที่ 2 ใช้บริการจุดบริการ
เรื่องที่ขอรับบริการ ณ สำนัก/กอง



ขั้นตอนการให้บริการ
ประชาชน
ณ จุดบริการเทศบาล
ตำบลบ้านเตี๋

ขั้นตอนที่ 3 ให้คะแนนความพึงพอใจ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่



ขั้นตอนที่ 4 ให้บริการเสร็จสิ้น





ภาพตัวอย่าง การให้บริการประชาชน

ณ จุดบริการประชาชน
เทศบาลตำบลบ้านเตือ

