



ข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ โทร ๐๗๓-๒๘๗๑๑๑ โทรสาร ๐-๗๓๒๘-๗๐๑๙
ที่ ยล ๕๓๑๐๑/๗๕๗ วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลธารน้ำทิพย์

ตามที่เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เพื่อให้ประชาชนตอบแบบสอบถามการใช้บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ จำนวน ๖๕ ชุด โดยการประเมินทั้งหมด ๓ ด้าน ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นั้น

เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ จึงขอรายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รายละเอียดจากสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววาสนา บาชอ)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(นายนิยธีร อู่สวัสดิ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาล.....

(นายชยุต เหมวิเชียร)
ปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรี.....

(นายมะฮูโซะ สาลัง)
นายกเทศมนตรีตำบลธารน้ำทิพย์



ประกาศเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์
เรื่อง สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๓

ตามที่เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อให้ประชาชนตอบแบบสอบถามการใช้
บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา

เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ จึงขอประกาศสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ตามเอกสารแนบท้ายประกาศ นี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายมะฮูโซะ สาลัง)
นายกเทศมนตรีตำบลธารน้ำทิพย์

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

จัดทำโดย

สำนักปลัด เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์

อำเภอเบตง จังหวัดยะลา

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อ สำรวจความพึงพอใจ ต่อการให้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ที่ได้
ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา
การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

บทสรุปการดำเนินงาน

1. ชื่อโครงการ/ระยะเวลาดำเนินการ

- การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
- โดยสำรวจ ณ เดือนตุลาคม 2562 ถึง เดือนกันยายน 2563

2. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- สำนักปลัด เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์

3. วัตถุประสงค์

3.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

3.2 เพื่อนำข้อมูล หรือข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ มาปรับปรุงแก้ไข การให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

4. กลุ่มเป้าหมาย

ผู้มาใช้บริการงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สรุปแบบประเมินผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยการประเมินทั้งหมด ๓ ด้าน ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ที่เปิดให้บริการ สามารถเก็บแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 65 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้รับแบบประเมิน

ส่วนที่ 1 งานเรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ขอรับบริการ

เรื่อง/งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	1	1.54
2. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	5	7.69
3. การขอความอนุเคราะห์เรื่องต่างๆ		
3.1 ขอความอนุเคราะห์น้ำ	6	9.23
3.2 ขออุดหนุนปลูก	6	9.23
3.3 ขอใช้อุปกรณ์ต่าง	4	6.15
3.4 อื่นๆ	0	0.00
4. ยื่นคำร้องเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	0	0.00
5.การรับสมัครเด็กเล็กของ ศพด.	0	0.00
6. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	2	3.08
7. การออกแบบบ้าน	0	0.00
8. การรับชำระภาษีป้าย	0	0.00
9. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	18	27.69
10. การรับรองเอกสารสิทธิ์	0	0.00
11. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	14	21.54
12. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	0	0.00
13. การใช้อินเทอร์เน็ต/wifi	0	0.00
14. การยื่นลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	0	0.00
15. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	0	0.00
16. การรับรองเพื่อขอเลขที่บ้าน	2	3.08
17. การชำระโรงเรียนและที่ดิน	1	1.54
18. การจดทะเบียนพาณิชย์	6	9.23
19. อื่นๆ	0	0.00
รวม	65	100.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	33	50.77
หญิง	32	49.23
รวม	65	100

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 50.77

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ(ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
20 - 25	3	4.62
26 - 30	5	7.69
31 - 35	9	13.85
36 - 40	15	23.08
41 - 45	10	15.38
46 - 50	8	12.31
51 - 60	7	10.77
61 - 65	5	7.69
66 - 70	3	4.62
71 - 75	0	0.00
76 - 80	0	0.00
81 - 85	0	0.00
86 - 90	0	0.00
91 - 95	0	0.00

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี จำนวน 15คน คิดเป็นร้อยละ 23.08

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	15	23.08
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	16	24.62
ปริญญาตรี	0	15.38
มัธยมศึกษาตอนต้น	6	9.23
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	11	16.92
สูงกว่าปริญญาตรี	2	3.33

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ามากที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 24.62 รองลงมาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	9.23
รับจ้างทั่วไป	19	29.23
อื่นๆ.....	0	0.00
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	13	20.00
เกษตรกร/ประมง	21	32.30
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
ว่างงาน	6	10.00

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 29.23

2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ซึ่งในแต่ละหัวข้อให้ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1) นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับความคิดเห็น							ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1	X	SD	
1. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	37	28	0	0	0	4.57	0.57	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	42	22	1	0	0	4.63	0.52	มากที่สุด
3. การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	36	24	5	0	0	4.48	0.61	มากที่สุด
4. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	38	22	5	0	0	4.51	0.62	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	35	24	5	0	0	4.47	0.63	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	44	16	5	0	0	4.60	0.63	มากที่สุด
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	43	20	2	0	0	4.63	0.16	มากที่สุด
รวม						4.55	0.52	มากที่สุด

สรุป

- 1.ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คือ การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าระดับ 4.63
- 2.ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ซึ่งอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ มีค่าระดับ 4.47
- 3.ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ 4.54 คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ 91 ($4.55 \times 100 = 91 \%$)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับความคิดเห็น							ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1	X	SD	
1. มีช่องทางให้บริการหลากหลาย	34	25	6	0	0	4.43	0.66	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	37	25	3	0	0	4.52	0.61	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	36	25	4	0	0	4.49	0.63	มาก
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	42	16	7	0	0	4.54	0.67	มากที่สุด
5. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	36	23	6	0	0	4.46	0.67	มาก
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	41	22	2	0	0	4.60	0.55	มากที่สุด
รวม						4.51	0.63	มากที่สุด

สรุป

- 1.ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าระดับ 4.60
- 2.ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ มีช่องทางให้บริการหลากหลาย ซึ่งอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ มีค่าระดับ 4.43
- 3.ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ 4.51 คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ 90.20 ($4.51 \times 100 = 90.20 \%$)

ตารางที่ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ระดับความคิดเห็น							ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1	X	SD	
1. สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	28	35	2	0	0	4.40	0.41	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	35	26	4	0	0	4.48	0.41	มาก
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	36	26	3	0	0	4.51	0.64	มากที่สุด
4. เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	38	21	6	0	0	4.59	0.48	มากที่สุด
5. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	45	17	3	0	0	4.65	1.08	มากที่สุด
6. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	43	16	6	0	0	4.57	0.53	มากที่สุด
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	37	22	6	0	0	4.48	0.64	มาก
8. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	40	20	5	0	0	4.54	0.62	มากที่สุด
รวม						4.52	0.60	มากที่สุด

สรุป

- 1.ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คือ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าระดับ 4.65
- 2.ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ซึ่งอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ มีค่าระดับ 4.40
- 3.ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ 4.52 คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ 90.40 ($4.52 \times 100 = 90.4 \%$)

อภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คือ การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ ฯลฯ ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ไม่ยุ่งยาก เข้าใจได้ง่าย มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกก็มีความสำคัญยิ่ง ที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความประทับใจ มีความเพียงพอ ของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ และระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การจัดสถานที่ และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ เช่น การถ่ายเอกสาร บริการน้ำดื่ม บริการห้องน้ำ และนอกจากนั้นด้านสถานที่มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย