



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด สำนักงานเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง

ที่ สป.๑๑๕/๒๕๖๗

วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลลาดบัวหลวง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง

ตามที่สำนักปลัด งานประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลลาดบัวหลวง ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มาวิเคราะห์การดำเนินงานถึงความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคเพื่อให้มีแนวทางในการปรับกลยุทธ์ให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยสรุปรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๗
๒. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓
๓. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓
๔. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๓

ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง

๑. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๗
๒. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๓
๓. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร้องผลประโยชน์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๗
๔. ให้บริการตามเวลาด้วยความเหมาะสม ไม่นานเกินควร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๗
๕. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๓
๖. มีบริเวณที่รอรับบริการสะอาดสะดวกและเพียงพอ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

/จึงเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

มลิษา ลุประสงค์

(นางสาวมลิษา ลุประสงค์)

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง

(ลงชื่อ)



(นายธนนท์ชัย ไรจวัฒนมงคล)

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลลาดบัวหลวง

(ลงชื่อ)



(นายสถาพร นกแก้ว)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง

คำสั่ง นายกเทศมนตรีตำบลลาดบัวหลวง

(ลงชื่อ)



(นายสุพจน์ เปียปัน)

นายกเทศมนตรีตำบลลาดบัวหลวง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง
ประจำปีงบประมาณ 2566

แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	53	35.33
เพศหญิง	97	64.67
รวม	150	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 150 คน สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 64.67 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 35.33

ตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18-20 ปี	2	1.33
20-29 ปี	22	14.67
30-39 ปี	65	43.33
40-49 ปี	33	22.00
50-59 ปี	12	8.00
60 ปีขึ้นไป	16	10.67
รวม	150	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 150 คน สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ 30 – 39 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมาได้แก่ 40 – 49 ปีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 อายุ 20 - 29 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 อายุ 50 - 59 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดได้แก่อายุ 18 - 20 ปีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	28	18.67
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ ปวช.	65	43.33
อนุปริญญา/ปวส.	15	10.00
ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี	42	28.00
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 150 คน สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช. จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมาได้แก่ ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ประถมศึกษา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดระดับอนุปริญญา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

สาขาอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ค้าขาย	45	30.00
รับจ้าง	21	14.00
เกษตรกร	53	35.33
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	25	16.67
อื่นๆ (ระบุ)	6	4.00
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 150 คน สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอาชีพเกษตรกร จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 35.33 รองลงมาได้แก่อาชีพค้าขาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 อาชีพรับจ้าง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดได้แก่อาชีพอื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงผลการคำนวณหาค่าเฉลี่ยและผลร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาล
ตำบลลาดบัวหลวง ประจำปีงบประมาณ 2566

จากการผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง ข้อมูลดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับไม่พึงพอใจ

ลำดับ ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรว ม	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การให้ คะแนน(ร้อยละ)	เกณฑ์การ ประเมิน
		5	4	3	2	1				
1	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วย อัธยาศัยไมตรี	102	30	11	7	0	150	4.51	90.27	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	128	9	7	6	0	150	4.73	94.53	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร้องผลประโยชน์	114	13	15	8	0	150	4.55	91.07	มากที่สุด
4	ให้บริการตามเวลาด้วยความเหมาะสม ไม่ นานเกินควร	114	15	16	3	2	150	4.57	91.47	มากที่สุด
5	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ครบครัน พร้อมให้บริการ	118	10	11	11	0	150	4.57	91.33	มากที่สุด
6	มีบริเวณที่รอรับบริการสะอาดสะดวกและ เพียงพอ	120	17	8	5	0	150	4.68	93.60	มากที่สุด
	รวม	696	94	40	40	2	900	4.60	92.04	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 150 คน สรุปผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของ
เทศบาลตำบลลาดบัวหลวง คิดเป็นร้อยละ 92.04

/แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง ซึ่งคำถามของแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลลาดบัวหลวง เทศบาลตำบลลาดบัวหลวงจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามความเป็นจริงในทุกหัวข้อของแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องในการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ประเด็นความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย ☐

หญิง ☐

2. อายุ

18 - 20 ปี ☐

20 - 29 ปี ☐

30 - 39 ปี ☐

40 - 49 ปี ☐

50 ปีขึ้นไป ☐

60 ปีขึ้นไป ☐

3. ระดับการศึกษา

☐ ไม่ได้รับการศึกษาประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษาตอนต้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ อนุปริญญา/ปวส.

☐ ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ ค้าขาย ☐ รับจ้าง ☐ เกษตรกร

☐ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการให้บริการเทศบาลตำบลบัวหลวง

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี					
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม					
3. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร้องผลประโยชน์					
4. ให้บริการตามเวลาด้วยความเหมาะสม ไม่นานเกินควร					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ					
6. มีบริเวณที่รอรับบริการสะอาดสะดวกและเพียงพอ					

ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นอื่น

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้
งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด