



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง เทศบาลตำบลถาวร อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

ที่ บร ๕๕๖๐๒/- วันที่ ๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการดำเนินงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลถาวรประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลถาวร

### เรื่องเดิม

ตามที่ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลถาวร อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลถาวร เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนางค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดและเป็นไปตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ นั้น

### ข้อเท็จจริง

บัดนี้ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลถาวร ได้ดำเนินการสรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลถาวร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) เรียบร้อยแล้ว ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

### ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒

### ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวศิริวรรณ รักษาสรระน้อย)

เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน

(นางจิรวรรณ เพ็ชรรัตน์)

เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน

- ความเห็นผู้อำนวยการกองคลัง

เห็นโปรดทราบ

(นางสาวมาลัย ปะนาธรรมา)

ผู้อำนวยการกองคลัง

- ความเห็นปลัดเทศบาล

เห็นโปรดทราบ

(นางกนกพร เพิ่มพานิช)

ปลัดเทศบาลตำบลถาวร

- ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลถาวร

- ทราบ

(นางฐานิณี กัณฑ์พัฒนานนท์)

นายกเทศมนตรีตำบลถาวร

สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ของเทศบาลตำบลถาวร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

จากการให้ประชาชนตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลถาวร เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนางองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดและเป็นไปตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ของเทศบาลตำบลถาวร ประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ประชาชนที่มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย และค่าธรรมเนียมต่างๆ โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างและประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๑๕ คน สรุปข้อมูลดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

- ประชาชนผู้มารับบริการด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลถาวร โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๑๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

- ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลถาวร อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

๔. การวิเคราะห์

- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

๕. เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนน	เท่ากับ ๕
มีความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนน	เท่ากับ ๔
มีความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน	เท่ากับ ๓
มีความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนน	เท่ากับ ๒
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนน	เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ – ๔.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๑.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

๖. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีผลการประเมินดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๑๒	๓๕.๕๖
หญิง	๒๐๓	๖๔.๔๔
รวม	๓๑๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็น เพศหญิง มากกว่า เพศชาย

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๐	๙.๕๒
๒๑-๔๐ ปี	๑๒๓	๓๙.๐๕
๔๑ - ๕๙ ปี	๑๓๒	๔๑.๙๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๐	๙.๕๒
รวม	๓๑๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ ๔๑ - ๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๐ รองลงมาอายุ ๒๑- ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๕ และอายุ ๖๐ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๒ ที่เหลืออายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๒

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๘๒	๕๗.๗๘
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๐๓	๓๒.๗๐
ปริญญาตรี	๒๕	๗.๙๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑.๕๙
รวม	๓๑๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๘ รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๗๐ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๗ ที่เหลือระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๙

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละ สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๖๙	๕๓.๖๕
ผู้ประกอบการ	๙๕	๓๐.๑๖
ประชาชนผู้รับบริการ	๔๙	๑๕.๕๖
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒	๐.๖๓
อื่นๆ (.....)	๐	๐.๐๐
รวม	๓๑๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๕ รองลงมาเป็นผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๑๖ ประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๖ อื่นๆ เช่น ข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๓ ไม่มีองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ตารางที่ ๑ แสดงระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ										
๑. มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๙๘	๑๐๕	๑๐	๒	๐	๓๑๕	๔.๕๘	๙๑.๖๘/	๐.๕๘	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๑๗๗	๙๘	๓๗	๓	๐	๓๑๕	๔.๔๒	๘๘.๕๑/	๐.๗๓	มาก
๓. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๑๕๔	๑๒๐	๓๕	๕	๑	๓๑๕	๔.๓๓	๘๖.๗๓/	๐.๗๖	มาก
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๒๕	๑๑๖	๖๗	๕	๒	๓๑๕	๔.๑๓	๘๒.๖๗/	๐.๘๔	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม								๔.๓๗		มาก

จากตารางที่ ๑ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๘ และมีความพึงพอใจมาก คือ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๑/รองลงมา คือการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๓/และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๗ โดยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔ ( $\bar{X} = ๔.๓๗$ )

ตารางที่ ๒ แสดงระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๑. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	๑๘๗	๙๘	๒๗	๒	๑	๓๑๕	๔.๔๘	๘๙.๗๑	๐.๗๐	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น เต็มใจบริการ	๑๕๑	๑๓๕	๒๑	๖	๒	๓๑๕	๔.๓๕	๘๗.๑๑	๐.๗๔	มาก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
<b>ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>										
๓. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๑๘๗	๑๐๓	๑๙	๖	๐	๓๑๕	๔.๔๙	๘๙.๙	๐.๖๙	มาก
๔. มีการให้บริการที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๑๖๒	๑๓๔	๑๓	๔	๒	๓๑๕	๔.๔๒	๘๘.๕๗	๐.๖๙	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>								<b>๔.๔๔</b>		<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมาก คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๑ และเจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๗ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น เต็มใจบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๑ โดยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘ ( $\bar{X} = ๔.๔๔$ )

ตารางที่ ๓ แสดงระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
<b>ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๑. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๘๙	๙๘	๑๑๔	๙	๕	๓๑๕	๓.๘๑	๗๖.๓๒	๐.๙๓	มาก
๒. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๖๘	๑๐๐	๑๑๖	๒๑	๑๐	๓๑๕	๓.๖๑	๗๒.๓๘	๐.๙๙	มาก
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๖๒	๙๖	๑๓๒	๑๘	๗	๓๑๕	๓.๕๙	๗๑.๙๔	๐.๙๓	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>								<b>๓.๖๘</b>		<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจมาก คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๒ รองลงมาคือ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓๘ และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๔ โดยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๕ ( $\bar{X} = ๓.๖๘$ )

ตารางที่ ๔ แสดงระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ										
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๑๑๐	๑๕๖	๔๘	๑	๐	๓๑๕	๔.๑๙	๘๓.๘๑	๐.๖๙๑	มาก
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๘๕	๖๔	๑๑๒	๕๒	๒	๓๑๕	๓.๕๖๕	๗๑.๓	๑.๐๗๔	มาก
๓. ภาพรวมจากการรับบริการ	๑๑๘	๙๗	๙๒	๖	๒	๓๑๕	๔.๐๒๕	๘๐.๕๑	๐.๘๙๔	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม								๓.๙๓		มาก

จากตารางที่ ๔ พบว่าความพึงพอใจมาก คือ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๑ รองลงมาคือ ภาพรวมจากการรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๑ และได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๐ โดยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕ ( $\bar{X} = ๓.๙๓$ )

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลถาวร โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

๑. ให้มีการประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมและทั่วถึง เช่น การปิดประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ และการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เป็นต้น
๒. ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับผู้มานั่งรอในการติดต่อราชการ
๓. ควรปรับปรุงเรื่องห้องสุขาที่ชำรุด และควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำขึ้นอีก
๔. ควรมีจุดบริการน้ำดื่ม เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

\*\*\*\*\*