



รายงานผล

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลศรีสงคราม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด

เทศบาลตำบลศรีสงคราม

อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด เทศบาลตำบลศรีสงคราม โทร ๐๔๒-๐๓๙-๒๐๖

ที่ ลย ๗๒๓๐๑/ -

วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลศรีสงคราม

ตามที่ เทศบาลตำบลศรีสงคราม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลศรีสงคราม เพื่อประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของ
ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น
ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งสิ้น จำนวน ๓๐๐ ชุด และได้ดำเนินการสรุปผลแบบประเมินฯ เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
จึงขอรายงานผลตามแบบประเมิน ฯ ดังนี้

1. ด้านการบริหาร/นโยบายของผู้บริหารระดับความพึงพอใจมากที่สุดหรือคิดเป็นร้อยละ 72.20
 2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการระดับความพึงพอใจมากที่สุดหรือคิดเป็น
ร้อยละ 78.60
 3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกระดับความพึงพอใจมากที่สุดหรือคิดเป็นร้อยละ 75.60
- สรุปผลรวมคะแนนความพึงพอใจ ทั้ง ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ 75.60 รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมา

พร้อมนี้

(นายวุฒิ ชัย มัยยัสถ์สิน)

นายกเทศมนตรีตำบลศรีสงคราม

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม

ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2565 – 30 กันยายน 2565

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลศรีสงคราม โดยมีกลุ่มเป้าหมายจากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถาม จำนวน ๑๐ หมู่บ้านๆ ละ ๓๐ คน รวมจำนวน ๓๐๐ คน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และนำมาพัฒนาการให้บริการในครั้งถัดไป มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	117	39.00
หญิง	183	61.00
รวม	300	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	11	3.66
21 – 30 ปี	25	8.34
31 – 40 ปี	42	14.00
41 – 50 ปี	84	28.00
51 – 60 ปี	61	20.34
61 ปีขึ้นไป	77	25.66
รวม	300	100.00
3. อาชีพ		
รับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	3.33
นักเรียน/นักศึกษา	10	3.33
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	61	20.34
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	27	9.00
เกษตรกร	108	36.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	27	9.00
รับจ้างทั่วไป	48	16.00
อื่นๆ	9	3.00
รวม	300	100

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
4. รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	112	37.34
5,001 – ๑๐,๐๐๐ บาท	113	37.66
10,001 – ๑๕,๐๐๐ บาท	45	15.00
15,001 ขึ้นไป	30	10.00
รวม	300	100
5. ความถี่ที่มารับบริการ		
1 ครั้ง/ปี	168	56.00
2 - 3 ครั้ง/ปี	77	25.66
4 – 5 ครั้ง/ปี	35	11.67
6 ครั้งขึ้นไป/ปี	20	6.67
รวม	300	100

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม

ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 256๕ – 30 กันยายน 256๕

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลศรีสงคราม โดยมีกลุ่มเป้าหมายจากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถาม จำนวน ๑๐ หมู่บ้านๆ ละ ๓๐ คน รวมจำนวน ๓๐๐ คน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และนำมาพัฒนาการให้บริการในครั้งถัดไป มีผลการประเมินโดยคิดเป็นร้อยละ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูล เพศ ของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	117	39.00
หญิง	183	61.00
รวม	300	100.00

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00

รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละของข้อมูล อายุ ของผู้ตอบแบบสำรวจ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	11	3.66
21 – 30 ปี	25	8.34
31 – 40 ปี	42	14.00
41 – 50 ปี	84	28.00
51 – 60 ปี	61	20.34
61 ปีขึ้นไป	77	25.66
รวม	300	100.00

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาคืออายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 25.66 มีช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 มีช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.34 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละของข้อมูลอาชีพของผู้ตอบแบบสำรวจ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	3.33
นักเรียน/นักศึกษา	10	3.33
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	61	20.34
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	27	9.00
เกษตรกร	108	36.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	27	9.00
รับจ้างทั่วไป	48	16.00
อื่นๆ	9	3.00
รวม	300	100

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาคืออาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 20.34 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงร้อยละของข้อมูลรายได้ของผู้ตอบแบบสำรวจ

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	112	37.34
5,001 – ๑๐,๐๐๐ บาท	113	37.66
10,001 – ๑๕,๐๐๐ บาท	45	15.00
15,001 ขึ้นไป	30	10.00
รวม	300	100.00

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 37.66 รองลงมาคือต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 37.34 รายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รายได้ 15,001 ขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงร้อยละของข้อมูลความถี่การรับบริการของผู้ตอบแบบสำรวจ

ความถี่การรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง/ปี	168	56.00
2 - 3 ครั้ง/ปี	77	25.66
4 - 5 ครั้ง/ปี	35	11.67

6 ครั้งขึ้นไป/ปี	20	6.67
รวม	300	100.00

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความถี่มารับบริการจำนวน 1 ครั้ง/ปี มากที่สุด จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาคือ จำนวน 2 – 3 ครั้ง/ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 25.66 จำนวน 4 – 5 ครั้ง/ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 จำนวน 6 ครั้งขึ้นไป/ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในครั้งนี้ผู้ประเมินได้ใช้เกณฑ์การวัดระดับแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. พึงพอใจน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน
2. พึงพอใจน้อย ให้ 2 คะแนน
3. พึงพอใจปานกลาง ให้ 3 คะแนน
4. พึงพอใจมาก ให้ 4 คะแนน
5. พึงพอใจมากที่สุด ให้ 5 คะแนน

สำหรับเกณฑ์การแปลผลคะแนน ใช้สูตร ดังนี้

สูตร = $\frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}$

จำนวนตัวเลือก

แทนค่า = $\frac{5-1}{5} = 0.80$

5

ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง 1.00 – 1.80 คะแนน หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ระดับน้อยที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง 1.81 – 2.60 คะแนน หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง 2.61 – 3.40 คะแนน หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง 3.41 – 4.20 คะแนน หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง 4.21 – 5.00 คะแนน หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหาร/นโยบายของผู้บริหาร

ด้านการบริหาร/ นโยบายของผู้บริหาร	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
	5	4	3	2	1		
1.1 ด้านการสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส	69 (23.00)	144 (48.00)	76 (25.33)	11 (3.67)	0 (0.00)	3.90	มาก
1.2 ด้านระบบคมนาคมให้ ประชาชนเดินทางไปมา	35 (11.67)	122 (40.67)	121 (40.33)	17 (5.67)	5 (1.66)	3.55	มาก

สะดวก เช่น ถนนระหว่างหมู่บ้าน ถนนเพื่อการเกษตร	42	127	107	17	7	3.60	มาก
1.3 ด้านการรักษาความสะอาด	(14.00)	(42.33)	(35.67)	(5.67)	(2.33)		
จัดเก็บขยะตรงตามวันเวลาที่กำหนด	43	93	150	14	0	3.55	มาก
1.4 ด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมด้านศาสนา	(14.33)	(31.00)	(50.00)	(4.67)	(0.00)		
ขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น	45	87	135	29	4	3.46	มาก
1.5 ด้านการส่งเสริมกลุ่มอาชีพ	(15.00)	(29.00)	(45.00)	(9.67)	(1.33)		
กลุ่มสตรีให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง							
รวม						3.61	มาก

จากตารางที่ ๖ ความพึงพอใจด้านการบริหาร/นโยบายของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ย 3.61 ซึ่งอยู่ในระดับมากโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส มีค่าเฉลี่ย 3.90 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการส่งเสริมกลุ่มอาชีพ กลุ่มสตรีให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.46

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1		
2.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการ	66	178	49	7	0	4.01	มาก
ผู้มาติดต่อราชการ	(22.00)	(59.34)	(16.33)	(2.33)	(0.00)		
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	54	173	69	4	0	3.92	มาก
	(18.00)	(57.67)	(23.00)	(1.33)	(0.00)		
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	46	177	68	9	0	3.86	มาก
ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	(15.33)	(59.00)	(22.67)	(3.00)	(0.00)		
2.4 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพ	59	179	57	5	0	3.97	มาก
วางตัวเรียบร้อย	(19.66)	(59.67)	(19.00)	(1.67)	(0.00)		
	61	167	64	6	2	3.93	มาก

2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเสมอภาค ไม่เลือก ปฏิบัติ	(20.33)	(55.67)	(21.33)	(2.00)	(0.67)		
รวม						3.93	มาก

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.86

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านอาคารสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
	5	4	3	2	1		
3.1 สถานที่ตั้งของจุดบริการ มีความสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	58 (22.00)	164 (59.34)	73 (16.33)	5 (2.33)	0 (0.00)	3.91	มาก
3.2 มีป้ายข้อความบอกจุด บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ การบริการ	49 (18.00)	109 (57.67)	133 (23.00)	9 (1.33)	0 (0.00)	3.66	มาก
3.3 มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด	47 (15.33)	166 (59.00)	81 (22.67)	6 (3.00)	0 (0.00)	3.84	มาก
3.4 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ	48 (19.66)	164 (59.67)	80 (19.00)	8 (1.67)	0 (0.00)	3.84	มาก
3.5 มีจุดประชาสัมพันธ์ บริการ ข้อมูลข่าวสาร	48 (20.33)	116 (55.67)	130 (21.33)	6 (2.00)	0 (0.67)	3.68	มาก
รวม						3.78	มาก

จากตารางที่ 8 ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ

สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.91 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์
การบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.66

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. อยากให้สนับสนุนถุงยังชีพ
2. การจัดเก็บขยะเวลาเที่ยงแล้วอยากให้เก็บให้สะอาด
3. อยากให้ทำถนนเพื่อการเกษตร ขยายสำนักสงฆ์ปฏิบัติธรรมกิตติสถโน
4. อยากให้ทำถนนให้สุดหมู่บ้านคุ้มวาริน
5. ถนนหลังโรงเรียนวรราชวิทยาสัญจรไปมาไม่สะดวก
6. ขอยายเส้นทางคุ้มบ้านกำนัน
7. อยากให้มีการติดตั้งไฟฟ้าตามถนน ในซอยของแต่ละหมู่บ้าน
8. อยากให้ดูแลผู้สูงอายุ และคนพิการ

**ผลสรุปการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้บริหาร
และเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลศรีสงคราม**

ตารางที่ ๖	ค่าเฉลี่ย	3.61	ร้อยละ 72.20
ตารางที่ ๗	ค่าเฉลี่ย	3.93	ร้อยละ 78.60
ตารางที่ ๘	ค่าเฉลี่ย	3.78	ร้อยละ 75.60
รวมค่าเฉลี่ย	11.32		

หาค่าเฉลี่ยรวม $11.32 \div 3 \text{ ด้าน} = 3.78$

หาค่าร้อยละรวม $\frac{3.78 \times 100}{5 \text{ คะแนน}} = \text{ร้อยละ } 75.60$

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิงมากที่สุดหรือคิดเป็นร้อยละ 61.00
2. ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุดหรือคิดเป็นร้อยละ 28.00
3. ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุดหรือคิดเป็นร้อยละ 36.00
4. ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุดหรือคิดเป็นร้อยละ 37.66
5. ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความถี่เข้ามาใช้บริการจำนวน 1 ครั้ง/ปี มากที่สุดหรือคิดเป็นร้อยละ 56.00

**ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลศรีสงคราม**

1. ด้านการบริหาร/นโยบายของผู้บริหารระดับความพึงพอใจมาก หรือคิดเป็นร้อยละ 72.20
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการระดับความพึงพอใจมาก หรือคิดเป็นร้อยละ 78.60
3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกระดับความพึงพอใจมาก หรือคิดเป็นร้อยละ 75.60

ประมวลภาพกิจกรรม







