



รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
กองการศึกษา เทศบาลตำบลท่ายาง  
ประจำปี ๒๕๖๔

## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองการศึกษา เทศบาลตำบลท่ายาง ประจำปี ๒๕๖๔ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการกองการศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพในการการให้บริการ ได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการสำรวจทั้งหมด ๒ ตอน ซึ่งมีรายละเอียดคือ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ ซึ่งมีทั้งหมด ๓ ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพ และปรับปรุงระบบการให้บริการ ที่จะสามารถยกระดับคุณภาพการบริการ และแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูล จากการสำรวจข้อมูลสรุปได้ดังนี้

จากการสำรวจพบว่าประชาชนตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด ๓๐๐ คน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการศึกษา เทศบาลตำบลท่ายาง ประจำปี ๒๕๖๔ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก (มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๗ จำแนกได้ดังนี้

### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด ๓๐๐ คน

๑. เพศ ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓
๒. การศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มัธยมศึกษา จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๖๗
๓. ประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๗

### ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

พบว่าประชาชนเข้ารับบริการของกองการศึกษา เทศบาลตำบลท่ายาง ทั้งหมด ๓๐๐ คน สรุปได้ดังนี้

๑. ขอรับบริการสระว่ายน้ำ จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙
๒. ขอรับบริการสนามกีฬาสวนเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จำนวน ๑๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๓
๓. ขออุปกรณ์กีฬา จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖
๔. ติดต่อเรื่องการรับสมัครเด็ก จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๗

### ตอนที่ ๓ : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของกองการศึกษา เทศบาลตำบลท่ายาง ในตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๗

### ตอนที่ ๔ ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลท่ายางควรได้รับการปรับปรุงด้านใด

พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด ๓๐๐ คน ความคิดเห็นส่วนใหญ่เห็นควรได้รับการปรับปรุงในด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓



## ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการกองการศึกษา เทศบาลตำบลท่ายาง มีข้อเสนอแนะดังนี้

### ๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการตามคำร้องของประชาชน เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

เพิ่มศักยภาพให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาของประชาชนที่มาขอรับบริการ

### ๓. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

การจัดทำแผนผังชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนและกระบวนการของงานบริการด้านต่างๆ หรือจัดทำเป็นคู่มือประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความเข้าใจมากขึ้น และมีความสะดวกต่อการรับบริการต่อไป

## คำนำ

รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการกองการศึกษา เทศบาลตำบลท่ายาง การสำรวจครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการกองการศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพในการการให้บริการ ที่จะสามารถยกระดับคุณภาพการบริการ และแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

กองการศึกษา ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการ และหวังว่าการดำเนินงานในครั้งนี้จะมีประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษา กองการศึกษา จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

กองการศึกษา  
เทศบาลตำบลท่ายาง

## สารบัญ

## หน้า

บทสรุปของผู้บริหาร

ก

คำนำ

ข

สารบัญ

ค

สารบัญตาราง

- ตารางที่ ๑ ขั้นตอนการดำเนินงานโครงการ
- ตารางที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ
- ตารางที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามการศึกษา
- ตารางที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอาชีพ
- ตารางที่ ๕ ความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ตารางที่ ๖ เรื่องที่ขอรับบริการ ปรากฏผลดังตาราง
- ตารางที่ ๗ ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลท่ายางควรได้รับการปรับปรุงด้านใด

ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑

ส่วนที่ ๒ กระบวนการดำเนินงาน

๒

ส่วนที่ ๓ สรุปผลการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะ

๓

ภาคผนวก

๔

- ตารางวิเคราะห์ข้อมูล
- เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
- รูปภาพ

## ส่วนที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้ รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงบริการ ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ทั่วถึง และเป็นการประสาน เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับข้าราชการ ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพให้บริการที่ดี ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

กองการศึกษา เทศบาลตำบลท่ายาง ในฐานะหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น มีโครงสร้างหน้าที่ในการบริหารการศึกษา ส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรม และส่งเสริมด้านกีฬาและนันทนาการ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด ๗ แห่ง และ ศูนย์เยาวชน จึงดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการกองการศึกษา เทศบาลตำบลท่ายาง เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของกองการศึกษา ประจำปี ๒๕๖๔

### ๒. วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของกองการศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการ ที่จะสามารถยกระดับคุณภาพการบริการ และแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

### ๓. ขอบเขตการสำรวจ

#### ๑) ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้บริการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ และศูนย์เยาวชนฯ

#### ๑) ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้กำหนดเนื้อหาการสำรวจ ทั้งหมด ๕ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

ตอนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๔ : ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลท่ายางควรได้รับการปรับปรุงด้านใด

ตอนที่ ๕ : ข้อเสนอแนะ อื่นๆ (ถ้ามี)

### ๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน สามารถใช้ข้อมูลในการสำรวจพัฒนาศักยภาพในการให้บริการ และวางแผนปรับปรุงการให้บริการของกองการศึกษาได้



## ส่วนที่ ๒ กระบวนการดำเนินงาน

### ๑. วิธีการดำเนินการ/ขั้นตอนการดำเนินการ

| ขั้นตอน/กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                | ผู้รับผิดชอบ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>๑.ขั้นเตรียมการ (Plan)</b><br>๑.๑ ประชุมวางแผนผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ<br>๑.๒ แบ่งหน้าที่และหาข้อมูลในการดำเนินงาน<br>๑.๓ รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า นำมาวิเคราะห์<br>๑.๔ สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ           | กองการศึกษา  |
| <b>๒.ขั้นดำเนินการ (Do)</b><br>๒.๑ กำหนดหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการประเมิน<br>๒.๒ ประสานกับครูผู้ดูแลเด็ก ทั้ง ๗ ศูนย์ และเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนเพื่อดำเนินการ<br>๒.๓ ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประชาชนที่เข้ามารับบริการ | กองการศึกษา  |
| <b>๓.ขั้นตอนการประเมิน (Check)</b><br>สรุป/รายงานผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ<br>กองการศึกษา เทศบาลตำบลท่ามาย                                                                                                                    | กองการศึกษา  |
| <b>๔.ขั้นแก้ไข/ปรับปรุง (Action)</b><br>สรุป/รายงานผลการดำเนินงาน ให้ผู้บริหารทราบ และนำผลไปวางแผนปรับปรุงในครั้งต่อไป                                                                                                                         | กองการศึกษา  |

### ๒.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการกองการศึกษา เทศบาลตำบลท่ามาย โดยแบ่งเป็น ๕ ตอน คือ

- ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป
- ตอนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ
- ตอนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
- ตอนที่ ๔ : ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลท่ามายควรได้รับการปรับปรุงด้านใด
- ตอนที่ ๕ : ข้อเสนอแนะ อื่นๆ (ถ้ามี)

### ๓.การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบประเมินความพึงพอใจ โดยใช้การวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ

### ๔.เกณฑ์การวิเคราะห์

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ และแปลผลข้อมูล ดังนี้

|                               |         |                              |
|-------------------------------|---------|------------------------------|
| มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด | หมายถึง | ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๕๐ ขึ้นไป |
| มีความพึงพอใจในระดับมาก       | หมายถึง | ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ – ๔.๔๙        |
| มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง   | หมายถึง | ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๔๙        |
| มีความพึงพอใจในระดับน้อย      | หมายถึง | ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙        |
| ไม่แสดงความคิดเห็น            | หมายถึง | ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า ๑.๕๐        |

### ส่วนที่ ๓

#### สรุปผลการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะ

การสอบความพึงพอใจในการให้บริการกองการศึกษา เทศบาลตำบลท่ายาง เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการกองการศึกษา ประจำปี ๒๕๖๔ ซึ่งมีทั้งหมด ๕ ตอน ซึ่งมีรายละเอียดคือ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ ตอนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ตอนที่ ๔ : ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลท่ายางควรได้รับการปรับปรุงด้านใด และตอนที่ ๕ : ข้อเสนอแนะ อื่นๆ (ถ้ามี) มีประชาชนที่รับบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ และศูนย์เยาวชนฯ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ ใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผล ซึ่งแบบสอบถามความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

#### ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ ปรากฏผลดังตาราง

| ลำดับ | เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------|------|------------|--------|
| ๑.    | ชาย  | ๑๔๐        | ๔๖.๖๗  |
| ๒.    | หญิง | ๑๖๐        | ๕๓.๓๓  |
| รวม   |      | ๓๐๐        | ๑๐๐    |

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๐๐ คน เป็นเพศชาย จำนวน ๑๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓

ตารางที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามการศึกษา ปรากฏผลดังตาราง

| ลำดับ | การศึกษา          | จำนวน | ร้อยละ |
|-------|-------------------|-------|--------|
| ๑.    | ต่ำกว่าประถมศึกษา | ๓๔    | ๑๑.๓๓  |
| ๒.    | ประถมศึกษา        | ๓๙    | ๑๓.๐๐  |
| ๓.    | มัธยมศึกษา        | ๑๓๗   | ๔๕.๖๗  |
| ๔.    | ปริญญาตรี         | ๖๗    | ๒๒.๓๓  |
| ๕.    | สูงกว่าปริญญาตรี  | ๒๓    | ๗.๖๗   |
| รวม   |                   | ๓๐๐   | ๑๐๐    |

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๐๐ คน มีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน ๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๓ ประถมศึกษา จำนวน ๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ มัธยมศึกษา จำนวน ๑๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๖๗ ปริญญาตรี จำนวน ๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๓ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๗

ตารางที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอาชีพ ปรากฏผลดังตาราง

| ลำดับ | อาชีพ                 | จำนวน | ร้อยละ |
|-------|-----------------------|-------|--------|
| ๑.    | เกษตรกร               | ๙๖    | ๓๒.๐๐  |
| ๒.    | ค้าขาย                | ๙๘    | ๓๒.๖๗  |
| ๓.    | รับจ้าง               | ๓๗    | ๑๒.๓๓  |
| ๔.    | รับราชการ             | ๒๒    | ๗.๓๓   |
| ๕.    | พนักงานบริษัท         | ๔๔    | ๑๔.๖๗  |
| ๖.    | อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | ๓     | ๑.๐๐   |
| รวม   |                       | ๓๐๐   | ๑๐๐    |

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๐๐ คน ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ ค้าขาย จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๗ รับจ้าง จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๓ รับราชการ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๓ พนักงานบริษัท จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๗ และอื่นๆ (โปรดระบุ) จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

#### ตอนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๕ เรื่องที่ขอรับบริการ ปรากฏผลดังตาราง

| ลำดับ | อาชีพ                                            | จำนวน | ร้อยละ |
|-------|--------------------------------------------------|-------|--------|
| ๑.    | แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน                 | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๒.    | ขอ/ต่อใบอนุญาตต่างๆ.....                         | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๓.    | ติดต่องานสวัสดิการ เช่น เบี้ยยังชีพ ฯลฯ          | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๔.    | ติดต่องานทะเบียนราษฎร                            | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๕.    | ชำระภาษี                                         | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๖.    | ชำระค่าน้ำประปา                                  | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๗.    | แก้ไขปัญหาสาธารณะ เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ฯลฯ       | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๖.    | อื่นๆ (โปรดระบุ).....                            |       |        |
|       | - ขอรับบริการสระว่ายน้ำ                          | ๕๗    | ๑๙     |
|       | - ขอรับบริการสนามกีฬาสวนเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา | ๑๕๗   | ๕๒.๓๓  |
|       | - ขออุปกรณ์กีฬา                                  | ๑๘    | ๖      |
|       | - ติดต่อเรื่องการรับสมัครเด็ก                    | ๖๘    | ๒๒.๖๗  |
| รวม   |                                                  | ๓๐๐   | ๑๐๐    |

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๐๐ คน ประชาชนติดต่อขอรับบริการสระว่ายน้ำ จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙ ขอรับบริการสนามกีฬาสวนเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จำนวน ๑๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๓ ขออุปกรณ์กีฬา จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ติดต่อเรื่องการรับสมัครเด็ก จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๗



### ตอนที่ ๓ : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการศึกษา เทศบาลตำบลท่ายาง เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ และแปลผลข้อมูล ดังนี้

|                               |         |                              |
|-------------------------------|---------|------------------------------|
| มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด | หมายถึง | ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๕๐ ขึ้นไป |
| มีความพึงพอใจในระดับมาก       | หมายถึง | ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ – ๔.๔๙        |
| มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง   | หมายถึง | ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๔๙        |
| มีความพึงพอใจในระดับน้อย      | หมายถึง | ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙        |
| ไม่แสดงความคิดเห็น            | หมายถึง | ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า ๑.๕๐        |

### ตารางที่ ๖ ความคิดเห็นความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ปรากฏผลดังตาราง

| รายการ                                                                      | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) | แปลผล     |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------|-----------|
| ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย        | ๙๐.๐๗  | ๔.๕๐                    | มากที่สุด |
| ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่                    | ๘๘.๖๗  | ๔.๔๓                    | มาก       |
| ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง                   | ๙๐.๖๐  | ๔.๕๓                    | มากที่สุด |
| ๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม             | ๘๑.๖๐  | ๔.๐๘                    | มาก       |
| ๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย                                         | ๘๗.๖๗  | ๔.๓๘                    | มาก       |
| ๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน                  | ๘๘.๙๓  | ๔.๔๕                    | มาก       |
| ๗. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว                        | ๙๐.๔๗  | ๔.๕๒                    | มากที่สุด |
| ๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ | ๙๐.๘๐  | ๔.๕๔                    | มากที่สุด |
| ๙. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ/อินเทอร์เน็ต          | ๙๐.๘๐  | ๔.๕๔                    | มากที่สุด |
| ๑๐. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัยสะดวกเป็นสัดส่วน                          | ๙๑.๑๓  | ๔.๕๖                    | มากที่สุด |
| รวม                                                                         | ๘๙.๐๗  | ๔.๔๕                    | มาก       |

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๗ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๓
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๗
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐
- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐

- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๗
- ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๓
- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๗
- การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถน้ำดื่ม ห้องน้ำ อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐
- มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ/อินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐
- อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัยสะดวกเป็นสัดส่วน อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๓

ตารางที่ ๗ ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลท่าสายควรได้รับการปรับปรุงด้านใด ปรากฏผลดังตาราง

| ลำดับ | รายการ                                  | จำนวน | ร้อยละ |
|-------|-----------------------------------------|-------|--------|
| ๑.    | ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่          | ๒     | ๑๑.๑๑  |
| ๒.    | ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน | ๖     | ๓๓.๓๓  |
| ๓.    | ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์              | ๓     | ๑๖.๖๗  |
| ๔.    | ด้านวิธีการรับชำระภาษี                  | ๐     | ๐      |
| ๕.    | ด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ | ๓     | ๑๖.๖๗  |
| ๖.    | ด้านความล่าช้าในการปฏิบัติงาน           | ๔     | ๒๒.๒๒  |
| ๗.    | ด้านอื่นๆ โปรดระบุ.....                 | ๐     | ๐      |
| รวม   |                                         | ๑๘    | ๑๐๐    |

จากตารางที่ ๗ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๐๐ คน มีความคิดเห็นที่ควรได้รับการปรับปรุง ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ด้านวิธีการรับชำระภาษี จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐ ด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ด้านความล่าช้าในการปฏิบัติงาน จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ และด้านอื่นๆ จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐

#### ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการกองการศึกษา เทศบาลตำบลท่าสาย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

##### ๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการตามคำร้องของประชาชน เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ



## ๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

เพิ่มศักยภาพให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาของประชาชนที่มาขอรับบริการ

## ๓. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

การจัดทำแผนผังชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนและกระบวนการของงานบริการด้านต่างๆ หรือจัดทำเป็นคู่มือประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความเข้าใจมากขึ้น และมีความสะดวกต่อการรับบริการต่อไป

# ภาคผนวก

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

| รายการ                | N   | ร้อยละ |
|-----------------------|-----|--------|
| <b>เพศ</b>            |     |        |
| ๑. ชาย                | ๑๔๐ | ๔๖.๖๗  |
| ๒. หญิง               | ๑๖๐ | ๕๓.๓๓  |
| รวม                   | ๓๕๐ | ๑๐๐.๐๐ |
| <b>การศึกษา</b>       |     |        |
| ต่ำกว่าประถมศึกษา     | ๓๔  | ๑๑.๓๓  |
| ประถมศึกษา            | ๓๙  | ๑๓.๐๐  |
| มัธยมศึกษา            | ๑๓๗ | ๔๕.๖๗  |
| ปริญญาตรี             | ๖๗  | ๒๒.๓๓  |
| สูงกว่าปริญญาตรี      | ๒๓  | ๗.๖๗   |
| รวม                   | ๓๐๐ | ๑๐๐    |
| <b>อาชีพ</b>          |     |        |
| เกษตรกร               | ๙๖  | ๓๒.๐๐  |
| ค้าขาย                | ๙๘  | ๓๒.๖๗  |
| รับจ้าง               | ๓๗  | ๑๒.๓๓  |
| รับราชการ             | ๒๒  | ๗.๓๓   |
| พนักงานบริษัท         | ๔๔  | ๑๔.๖๗  |
| อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | ๓   | ๑.๐๐   |
| รวม                   | ๓๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |



ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

| รายการ                                             | N   | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------|-----|--------|
| แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน                   | ๐   | ๐.๐๐   |
| ขอ/ต่อใบอนุญาตต่างๆ.....                           | ๐   | ๐.๐๐   |
| ติดต่องานสวัสดิการ เช่น เบี้ยยังชีพ ฯลฯ            | ๐   | ๐.๐๐   |
| ติดต่องานทะเบียนราษฎร                              | ๐   | ๐.๐๐   |
| ชำระภาษี                                           | ๐   | ๐.๐๐   |
| ชำระค่าน้ำประปา                                    | ๐   | ๐.๐๐   |
| แก้ไขปัญหาสาธารณะ เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ฯลฯ         | ๐   | ๐.๐๐   |
| อื่นๆ.....                                         | ๓๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |
| -ขอรับบริการสระว่ายน้ำ                             | ๕๗  | ๑๙     |
| -ขอรับบริการสนามกีฬาสวนเฉลิมพระเกียรติ<br>๘๐ พรรษา | ๑๕๗ | ๕๒.๓๓  |
| -ขออุปกรณ์กีฬา                                     | ๑๘  | ๖      |
| -ติดต่อเรื่องการรับสมัครเด็ก                       | ๖๘  | ๒๒.๖๗  |
| รวม                                                | ๓๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |

ตอนที่ ๓ : ความคิดเห็นความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ                                        | ความพึงพอใจ       |             |                 |              |                     |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|-----------------|--------------|---------------------|
|                                                                        | มากที่สุด<br>(คน) | มาก<br>(คน) | ปานกลาง<br>(คน) | น้อย<br>(คน) | ควรปรับปรุง<br>(คน) |
| เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกาย<br>สุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย | ๑๘๖               | ๗๙          | ๓๕              | ๐            | ๐                   |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว<br>และเอาใจใส่               | ๑๗๓               | ๘๔          | ๔๓              | ๐            | ๐                   |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่าง<br>ชัดเจนถูกต้อง             | ๑๘๔               | ๙๑          | ๒๕              | ๐            | ๐                   |
| เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่<br>เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม       | ๑๓๑               | ๖๕          | ๑๐๑             | ๓            | ๐                   |
| มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย                                       | ๑๘๒               | ๕๑          | ๖๗              | ๐            | ๐                   |
| ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก<br>ซับซ้อน มีความชัดเจน            | ๑๗๕               | ๘๔          | ๔๑              | ๐            | ๐                   |
| ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ<br>สะดวกรวดเร็ว                  | ๑๙๗               | ๖๓          | ๔๐              | ๐            | ๐                   |

ตอนที่ ๓ : ความคิดเห็นความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ                                         | ความพึงพอใจ       |             |                 |              |                     |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|-----------------|--------------|---------------------|
|                                                                         | มากที่สุด<br>(คน) | มาก<br>(คน) | ปานกลาง<br>(คน) | น้อย<br>(คน) | ควรปรับปรุง<br>(คน) |
| การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถน้ำดื่ม ห้องน้ำ | ๑๙๕               | ๗๒          | ๓๓              | ๐            | ๐                   |
| มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ<br>ข้อมูลสารสนเทศ/อินเทอร์เน็ต     | ๑๘๗               | ๘๘          | ๒๕              | ๐            | ๐                   |
| อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัยสะดวก<br>เป็นสัดส่วน                      | ๑๙๗               | ๗๓          | ๓๐              | ๐            | ๐                   |

ตอนที่ ๔ ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลท่าทรายควรได้รับการปรับปรุงด้านใด

| ลำดับ | รายการ                                  | จำนวน | ร้อยละ |
|-------|-----------------------------------------|-------|--------|
| ๑.    | ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่          | ๒     | ๑๑.๑๑  |
| ๒.    | ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน | ๖     | ๓๓.๓๓  |
| ๓.    | ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์              | ๓     | ๑๖.๖๗  |
| ๔.    | ด้านวิธีการรับชำระภาษี                  | ๐     | ๐      |
| ๕.    | ด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ | ๓     | ๑๖.๖๗  |
| ๖.    | ด้านความล่าช้าในการปฏิบัติงาน           | ๔     | ๒๒.๒๒  |
| ๗.    | ด้านอื่นๆ โปรดระบุ.....                 | ๐     | ๐      |
| รวม   |                                         | ๑๘    | ๑๐๐    |

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการตามคำร้องขอของประชาชน เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เพิ่มศักยภาพให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาของประชาชนที่มาขอรับบริการ

๓. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก การจัดทำแผนผังชี้แจงรายละเอียดขั้นตอน และกระบวนการของงานบริการด้านต่างๆ หรือจัดทำเป็นคู่มือประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความเข้าใจมากขึ้น และมีความสะดวกต่อการรับบริการต่อไป

## แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อเทศบาลตำบลท่ายาง

เทศบาลตำบลท่ายางได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลท่ายาง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลผลิตในการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ ตลอดจนดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ อื่น ๆ
2. การศึกษา ☐ ต่ำกว่าประถมศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา  
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
3. อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ค้าขาย ☐ รับจ้าง  
☐ รับราชการ ☐ พนักงานบริษัท ☐ อื่นๆ (โปรด

ระบุ).....

### ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ

- ☐ แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ☐ ขอ/ต่อใบอนุญาตต่างๆ.....
- ☐ ติดต่องานสวัสดิการ เช่น เบี้ยยังชีพ ฯลฯ ☐ ติดต่องานทะเบียนราษฎร
- ☐ ข้าราชการ ☐ ข้าราชการบำนาญ
- ☐ แก้ไขปัญหาสาธารณะ เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ฯลฯ
- ☐ อื่นๆ.....

### ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ (ทำเครื่องหมาย / ในช่อง)

| ที่ | คำถาม                                                           | ระดับความพึงพอใจ   |             |                |            |                  |
|-----|-----------------------------------------------------------------|--------------------|-------------|----------------|------------|------------------|
|     |                                                                 | ควรปรับปรุง<br>(1) | น้อย<br>(2) | ปานกลาง<br>(3) | มาก<br>(4) | มากที่สุด<br>(5) |
| 1   | เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ<br>กิจกรรมเรียบร้อย |                    |             |                |            |                  |
| 2   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว<br>และเอาใจใส่        |                    |             |                |            |                  |
| 3   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่าง<br>ชัดเจนถูกต้อง      |                    |             |                |            |                  |



ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ (ทำเครื่องหมาย / ในช่อง)

| ที่ | คำถาม                                                                    | ระดับความพึงพอใจ   |             |                |            |                  |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------|----------------|------------|------------------|
|     |                                                                          | ควรปรับปรุง<br>(1) | น้อย<br>(2) | ปานกลาง<br>(3) | มาก<br>(4) | มากที่สุด<br>(5) |
| 4   | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม             |                    |             |                |            |                  |
| 5   | มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย                                         |                    |             |                |            |                  |
| 6   | ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน                  |                    |             |                |            |                  |
| 7   | ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว                        |                    |             |                |            |                  |
| 8   | การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ |                    |             |                |            |                  |
| 9   | มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ/อินเทอร์เน็ต          |                    |             |                |            |                  |
| 10  | อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัยสะดวกเป็นสัดส่วน                           |                    |             |                |            |                  |

ส่วนที่ 4 : ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลท่ามายควรได้รับการปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                                                                  |                                                                  |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่          | <input type="checkbox"/> ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน |
| <input type="checkbox"/> ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์              | <input type="checkbox"/> ด้านวิธีการรับชำระภาษี                  |
| <input type="checkbox"/> ด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ | <input type="checkbox"/> ด้านความล่าช้าในการปฏิบัติงาน           |
| <input type="checkbox"/> ด้านอื่นๆ โปรดระบุ.....                 |                                                                  |

ส่วนที่ 5 : ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

.....

.....



รูปภาพ





