



# บันทึกข้อความ

<input type="checkbox"/> อรรถการ	<input checked="" type="checkbox"/> ปชส
<input type="checkbox"/> งบประมาณ	<input type="checkbox"/> สารสนเทศ
<input type="checkbox"/> วิเคราะห์	<input checked="" type="checkbox"/> นิติการ
<input type="checkbox"/> วิจัย หมายเหตุ.....	

ส่วนราชการ งานวิจัยและประเมินผล กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ที่ อจ ๕๒๐๐๖/๕๘

วันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน ทน.ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ/ผอ.กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ตามที่งานวิจัยและประเมินผล กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้รวบรวมแบบสอบถามแต่ละกอง/ฝ่าย/งาน เพื่อรวบรวมปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ จากผู้มาใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ ประจำปี ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และให้งานประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ

(นางพัชรี ลินด์แบค)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
ที่..... ๗๒
วันที่..... 15 ก.พ. 2566
เวลาที่..... ๑๔.๑๐

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

- เพื่อบริการประชาชน

11 ก.พ. ๒๕๖๖ ๑๗.๐๐ น. ๑๖/๑๖/๒๕๖๖  
Kornwong ๑๕๖ ๑๖.๐๐ น. ๑๖/๑๖/๒๕๖๖

(นายทฤษฎะ ใจเสนา)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

(นางสาวอัญพัทธ์ สีนอนันต์กิจ)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

- คารตามเสนอ

(นายพลิชฐ์ กอมณี)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ

(นายอิทธิพล กาญจนพิมล)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองอำนาจเจริญ

23 20 66

รายงานผลสำรวจ  
ความพึงพอใจการให้บริการของ  
เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ  
ประจำปี ๒๕๖๕

งานวิจัยและประเมินผล  
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ  
เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ

รายงานผลสำรวจ  
ความพึงพอใจการให้บริการของ  
เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ  
ประจำปี ๒๕๖๕

งานวิจัยและประเมินผล  
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ  
เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ

## คำนำ

ด้วยงานวิจัยและประเมินผล ได้รับมอบหมายให้ประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยเทศบาลเมืองอำนาจเจริญประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งงานวิจัยและประเมินผลได้รับมอบหมายให้รวบรวม สรุปและประเมินผลการดำเนินงานรวมทั้งปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

งานวิจัยและประเมินผลจึงได้จัดทำรายงานประเมินผลการความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ ประจำปี ๒๕๖๕ ในครั้งนี้ ซึ่งจะได้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปฏิบัติงาน ต่อไป

งานวิจัยและประเมินผล  
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ  
ผู้จัดทำ

# รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ

## ประจำปี ๒๕๖๕

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ ประจำปี ๒๕๖๕ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม แบบประเมินความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ ประจำปี ๒๕๖๕ จาก กอง/ฝ่าย/งาน ต่าง ๆ จำนวน ๑๖,๙๒๘ ชุด ซึ่งประเมินจากผู้มาใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

### ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบคำถาม ดังนี้

#### ๑. เพศ

เพศชาย	๖,๑๐๓	คน	( ร้อยละ ๓๖.๐๕ )
เพศหญิง	๑๐,๘๒๕	คน	( ร้อยละ ๖๓.๙๕ )

#### ๒. อายุ

๑-๒๐ ปี	๑,๒๕๔	คน	( ร้อยละ ๗.๔๑ )
๒๑-๓๐ ปี	๓,๒๖๕	คน	( ร้อยละ ๑๙.๒๙ )
๓๑-๔๐ ปี	๔,๔๙๘	คน	( ร้อยละ ๒๖.๕๗ )
๔๑-๕๐ ปี	๖,๕๔๒	คน	( ร้อยละ ๓๘.๖๕ )
๕๑ ปีขึ้นไป	๑,๓๖๙	คน	( ร้อยละ ๘.๐๗ )

#### ๓. ท่านมารับบริการเรื่อง

สำนักปลัด	๔,๓๒๐	ราย	( ร้อยละ ๒๕.๕๒ )
กองช่าง	๓,๒๕๘	ราย	( ร้อยละ ๑๙.๒๕ )
กองคลัง	๔,๒๘๙	ราย	( ร้อยละ ๒๕.๓๔ )
กองการศึกษา	๔๘๕	ราย	( ร้อยละ ๒.๘๗ )
กองสาธารณสุข	๑,๕๒๐	ราย	( ร้อยละ ๘.๙๘ )
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	๑,๓๔๕	ราย	( ร้อยละ ๗.๙๕ )
กองสวัสดิการสังคม	๑,๗๑๑	ราย	( ร้อยละ ๑๐.๑๑ )

#### ๔.อาชีพ

ประชาชนทั่วไป	๓,๒๕๔	คน	( ร้อยละ ๑๙.๒๒ )
ข้าราชการ	๓,๓๕๔	คน	( ร้อยละ ๑๙.๘๑ )
ค้าขาย	๓,๕๖๘	คน	( ร้อยละ ๒๑.๐๘ )
เกษตรกร	๔,๓๒๕	คน	( ร้อยละ ๒๕.๕๕ )
พนักงานเอกชน	๑,๙๘๖	คน	( ร้อยละ ๑๑.๗๓ )
อื่น ๆ	๔๔๑	คน	( ร้อยละ ๒.๖๑ )

ตอนที่ ๒ ความพอใจต่อการให้บริการ

\*\*\* ๑ = ไม่พอใจ ๒ = พอใจ ๓ = พอใจมาก ๔ = พอใจมากที่สุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๑๖,๙๒๘ ชุด ประเมินตาม  
ประเด็น คำถามต่างๆ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

ประเด็นการประเมิน	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบ ประเมิน	ร้อยละ
๑.สถานที่ในการรับบริการ	มากที่สุด	๔,๒๓๐	๒๔.๙๙
	มาก	๖,๒๔๘	๓๖.๙๑
	พอใจ	๔,๑๓๒	๒๔.๔๑
	ไม่พอใจ	๒,๓๑๘	๑๓.๖๙
๒.ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	มากที่สุด	๔,๘๙๘	๒๘.๙๓
	มาก	๕,๘๔๕	๓๔.๕๓
	พอใจ	๔,๕๒๒	๒๖.๗๑
	ไม่พอใจ	๑,๖๖๓	๙.๘๒
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	มากที่สุด	๕,๔๒๙	๓๒.๐๗
	มาก	๖,๕๔๔	๓๘.๖๖
	พอใจ	๓,๔๕๕	๒๐.๔๑
	ไม่พอใจ	๑,๕๐๐	๘.๘๖
๔. ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ ก่อนให้บริการตามความเป็นจริง	มากที่สุด	๖,๕๔๓	๓๘.๖๕
	มาก	๕,๔๒๒	๓๒.๐๓
	พอใจ	๔,๕๒๘	๒๖.๗๕
	ไม่พอใจ	๔๓๕	๒.๕๗

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน	ร้อยละ
๕. การบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำและสำเนียงสุภาพ	มากที่สุด	๔๕๖๙	๒๖.๙๙
	มาก	๕,๘๔๕	๓๔.๕๓
	พอใจ	๓,๓๐๓	๑๙.๕๑
	ไม่พอใจ	๓,๒๑๑	๑๘.๙๗
๖. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่	มากที่สุด	๕,๙๘๔	๓๕.๓๕
	มาก	๗,๒๔๕	๔๒.๘๐
	พอใจ	๓,๒๑๕	๑๘.๕๖
	ไม่พอใจ	๕๗๔	๓.๓๙
๗. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	มากที่สุด	๖,๕๔๘	๓๘.๖๘
	มาก	๕,๒๓๕	๓๐.๙๓
	พอใจ	๔,๒๒๑	๒๕.๙๔
	ไม่พอใจ	๙๒๔	๕.๔๖
๘. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	มากที่สุด	๓,๖๗๙	๒๑.๗๓
	มาก	๔,๕๓๒	๒๖.๗๗
	พอใจ	๕,๔๖๓	๓๒.๒๗
	ไม่พอใจ	๓,๒๕๔	๑๙.๒๒
๙. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	มากที่สุด	๔,๓๒๑	๒๕.๕๓
	มาก	๖,๒๓๑	๓๖.๘๑
	พอใจ	๓,๔๑๒	๒๐.๑๖
	ไม่พอใจ	๒,๙๖๔	๑๗.๕๑

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน	ร้อยละ
๑๐. ได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ	มากที่สุด	๕,๔๒๑	๓๒.๐๒
	มาก	๔,๕๖๖	๒๖.๙๗
	พอใจ	๓,๖๘๗	๒๑.๗๘
	ไม่พอใจ	๓,๒๕๔	๑๙.๒๒
๑๑. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและแนะนำข้อมูลได้	มากที่สุด	๔,๓๑๑	๒๕.๔๗
	มาก	๕,๔๖๖	๓๒.๒๙
	พอใจ	๓,๖๙๓	๒๑.๘๒
	ไม่พอใจ	๓,๔๕๘	๒๐.๔๓

สรุป จากการตอบแบบสอบถามผู้มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ จำนวน ๑๖,๙๒๘ ชุด มีความคิดเห็นดังนี้

- ๑.สถานที่ในการรับบริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๓๖.๙๑ รองลงมาเป็นระดับมากที่สุด ร้อยละ ๒๔.๙๙
- ๒.ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๓๔.๕๓ รองลงมาเป็นระดับมากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๙๓
- ๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๓๘.๖๖ รองลงมาเป็นระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๒.๐๗
- ๔.ความเสมอภาคในการให้บริการเช่น ใครมาก่อนได้ก่อน ให้บริการตามความเป็นจริง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๖๕ รองลงมาเป็นระดับมาก ร้อยละ ๓๒.๐๓
- ๕.การบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำและสำเนียงสุภาพ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๓๔.๕๓ รองลงมาเป็นระดับมากที่สุด ร้อยละ ๒๖.๙๙
- ๖.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๔๒.๘๐ รองลงมาเป็นระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๕.๓๕
- ๗.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๖๘ รองลงมาเป็นระดับมาก ร้อยละ ๓๐.๙๓

๘. ความพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ร้อยละ ๓๒.๒๗ รองลงมาเป็นระดับมาก ร้อยละ ๒๖.๗๗
๙. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๓๖.๘๑ รองลงมาเป็นระดับมากที่สุด ร้อยละ ๒๕.๕๓
๑๐. ได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๒.๐๒ รองลงมาเป็นระดับมาก ร้อยละ ๒๖.๙๗
๑๑. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และแนะนำข้อมูลได้ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๓๒.๒๙ รองลงมาเป็นระดับมากที่สุด ร้อยละ ๒๕.๔๗

### ตอนที่ ๓ ความเห็น / ข้อเสนอแนะ

๑. อยากให้มีถึงขยะบริเวณสำนักงานให้มากกว่านี้ เพื่อความสะดวกและสะอาด
๒. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
๓. อยากให้มีการจัดลำดับคิวห้องทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อเป็นการเว้นระยะห่างและเพื่อไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำ
๔. เก้าอี้ไม่เพียงพอกับการมาใช้บริการ
๕. อยากให้มีที่พักผ่อนมากกว่านี้ จะได้สะดวกในการนั่งรอการรับบริการ
๖. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจนละเอียดดีมาก
๗. เจ้าหน้าที่ทะเบียนพาณิชย์ให้คำแนะนำข้อมูลครบถ้วนดีมาก
๘. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการดีมาก
๙. เจ้าหน้าที่ในส่วนของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประชาชนมีน้อยมากต้องรอนาน
๑๐. สถานที่ในการให้บริการห้องทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนคับแคบ
๑๑. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติชอบมาก

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการของ

เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริง และในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม

๑. เพศ  ชาย  หญิง
๒. ช่วงอายุ  ๗-๒๐ ปี  ๒๑-๓๐ ปี  ๓๑-๔๐ ปี  ๔๑-๕๐ ปี  ๕๑ ปีขึ้นไป
๓. ท่านมารับบริการ
- สำนักปลัด เรื่อง.....
- กองช่าง เรื่อง.....
- กองคลัง เรื่อง.....
- กองการศึกษา เรื่อง.....
- กองสาธารณสุข เรื่อง.....
- กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เรื่อง.....
- กองสวัสดิการฯ เรื่อง.....
๔. อาชีพ
- ประชาชนทั่วไป  ข้าราชการ  ค้าขาย  เกษตรกร  พนักงานเอกชน  อื่นๆ

ตอนที่ ๒ ความพอใจต่อการให้บริการ

\*\*\* ๑ = ไม่พอใจ ๒ = พอใจ ๓ = พอใจมาก ๔ = พอใจมากที่สุด

ที่	ประเด็น/หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น			
		๑	๒	๓	๔
๑	สถานที่ในการรับบริการ				
๒	ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ				
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ				
๔	ความเสมอภาคในการให้บริการ				
๕	การบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ				
๖	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่				
๗	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ				
๘	ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นนั่งรอรับบริการ เป็นต้น				
๙	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม				
๑๐	ได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ				
๑๑	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและแนะนำข้อมูลได้				

ตอนที่ ๓ ความเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....