



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลกระสัง โทร ๐๔๔ ๖๙๑๕๐๘

ที่ บร ๕๒๕๐๖/

วันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ข้อ ๐๑๖

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกระสัง

ด้วย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ได้กำหนดแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) และได้กำหนดเครื่องมือในการประเมินประกอบแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) นั้น

ขอเรียนว่า กองวิชาการและแผนงานได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ข้อ ๐๑๖ เสร็จเรียบร้อยแล้ว และเพื่อเป็นการเปิดเผยข้อมูลตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ข้อ ๐๑๖ จึงเห็นควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ ในเว็บไซต์เทศบาลตำบลกระสัง [www.Ksacit.go.th](http://www.Ksacit.go.th) ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบโปรดลงนามในเอกสารแนบเสนอมาร่วมนี้

ความเห็นรองปลัดเทศบาลตำบลกระสัง

*เพื่อโปรดทราบ*

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลกระสัง

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลกระสัง

*สุชาติ สมศรี*

(นายสุชาติ สมศรีสมาน)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

*อัญชลี*

(นางสาวอัญชลี เผือกพันธ์)

รองปลัดเทศบาลตำบลกระสัง

*ศรินทร์ชา*

(นางสาวศรินทร์ชา จิตรไชยวัฒน์)

ปลัดเทศบาลตำบลกระสัง

*กิมฮ้อ*

(นายกิมฮ้อ เหลืองประภัสร์)

นายกเทศมนตรีตำบลกระสัง

## สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### เทศบาลตำบลกระสัง

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลกระสัง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๑	๕๑.๐๐
หญิง	๔๙	๔๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๐๐
๒๐-๓๐ ปี	๑๓	๑๓.๐๐
๓๑-๔๐ ปี	๑๗	๑๗.๐๐
๔๑-๕๐ ปี	๓๒	๓๒.๐๐
๕๑-๖๐ ปี	๒๓	๒๓.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๔	๑๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการมีอายุต่ำกว่า ๔๑-๕๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ รองลงมาเป็น ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ คน ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓ และจำนวนที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด ต่ำกว่า ๒๐ ปีจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

## ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- (๑) เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์
- (๒) เรื่องการชำระภาษีต่าง ๆ
- (๓) เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ
- (๔) เรื่องการติดต่องานทะเบียนราษฎร
- (๕) เรื่องการบริการน้ำบริโภค-อุปโภค

### ตารางที่ ๓ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
(๑) เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	๑๘	๑๘.๐๐
(๒) เรื่องการชำระภาษีต่าง ๆ	๒๘	๒๘.๐๐
(๓) เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ	๑๕	๑๕.๐๐
(๔) เรื่องการติดต่องานทะเบียนราษฎร	๑๗	๑๗.๐๐
(๕) เรื่องการบริการน้ำบริโภค-อุปโภค	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่าผู้มาขอรับบริการติดต่อเรื่องการชำระภาษีต่าง ๆ จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ เรื่องการบริการน้ำบริโภค-อุปโภค จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ เรื่องการติดต่องานทะเบียนราษฎร จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ และจำนวนที่น้อยที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง การขอ/ต่อใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงร้อยละค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกรายข้อ

ข้อความ	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	ควร ปรับปรุง (๒)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑. มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๖๓ (๖๓.๐๐)	๓๐ (๓๐.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๕๖	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕๕ (๕๕.๐๐)	๔๐ (๔๐.๐๐)	๕ (๕.๕๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๐๖	มาก
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๘๕ (๘๕.๐๐)	๘ (๘.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๗๘	มาก
<b>รวม</b>					๓.๔๖	มาก

<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	๘๑ (๘๑.๐๐)	๑๗ (๑๗.๐๐)	๓ (๓.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๑	มาก
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๘๗ (๘๗.๐๐)	๑๓ (๑๓.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๗	มาก
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๘๕ (๘๕.๐๐)	๑๒ (๑๒.๐๐)	๓ (๓.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๑	มาก
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๘๐ (๘๐.๐๐)	๑๕ (๑๕.๐๐)	๕ (๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๗๕	มาก
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๘๗ (๘๗.๐๐)	๑๓ (๑๓.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๗	มาก
<b>รวม</b>					๓.๘๐	มาก

ข้อความ	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	ควร ปรับปรุง (๒)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑๐. บ้ายบอกสถานที่ตั้งของ หน่วยงาน มีความเหมาะสมในการ เดินทาง มารับบริการ	๗๐ (๗๐.๐๐)	๒๕ (๒๕.๐๐)	๕ (๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๖๕	มาก
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการจุดบริการ น้ำดื่ม เป็นต้น	๘๕ (๘๕.๐๐)	๑๒ (๑๒.๐๐)	๓ (๓.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๒	มาก
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์/เครื่องมือ	๗๓ (๗๓.๐๐)	๒๕ (๒๕.๐๐)	๒ (๒.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๗๐	มาก
๑๓. บ้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และ เข้าใจง่าย	๖๐ (๖๐.๐๐)	๓๐ (๓๐.๐๐)	๑๐ (๑๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๕๐	มาก
๑๔. ความสะอาดของสถานที่ โดยรวม	๖๕ (๖๕.๐๐)	๓๐ (๓๐.๐๐)	๕ (๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๖๐	มาก
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่ โดยรวม	๖๐ (๖๐.๐๐)	๓๒ (๓๒.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๕๐	มาก
รวม					๓.๖๐	มาก
รวมทุกด้าน					๓.๖๒	มาก

จากตารางที่ ๔ พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลกระสัง อำเภอ  
กระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๒ และเมื่อ  
พิจารณารายด้านนั้น พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด การมีความ  
สะดวกรวดเร็ว ทันท่วงตามกำหนดเวลามากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๓.๗๘ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ  
ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๕๖ และขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน ค่าเฉลี่ย  
๓.๐๖

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและ  
ลักษณะท่าทางที่สุภาพ และ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ค่าเฉลี่ย ๓.๘๗  
และให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ ค่าเฉลี่ย  
๓.๘๑ และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วย  
แก้ปัญหาได้เหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๓.๗๕

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก สะอาด เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการจุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น ค่าเฉลี่ย ๓.๘๒ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ค่าเฉลี่ย ๓.๗๐ ป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๖๕ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม ค่าเฉลี่ย ๓.๖๐ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**  
**ณ เทศบาลตำบลกระสัง**

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. เพศ             เพศชาย                       เพศหญิง
๒. อายุ             ต่ำกว่า ๒๐ ปี                       ๒๐-๓๐ ปี
- ๓๑-๔๐ ปี                               ๔๑-๕๐ ปี
- ๕๑-๖๐ ปี                               มากกว่า ๖๐ ปี

**ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ**

- (๑) เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์
- (๒) เรื่องการชำระภาษีต่าง ๆ
- (๓) เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ
- (๔) เรื่องการติดต่องานทะเบียนราษฎร
- (๕) เรื่องการบริการน้ำบริโภค-อุปโภค

**ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ**

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ				
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน				
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา				
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง				
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ				
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ				
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม				
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๑๐. ป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ				
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการจุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น				
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ				
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย				
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม				
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม				