



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ

สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ๒๘๓/๒๕๖๒

วันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงาน  
ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ตามที่ สำนักปลัดเทศบาลได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงาน ประจำปี ๒๕๖๒ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน และติดประชาสัมพันธ์ QR CDOE ณ จุดบริการของหน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองสุโขทัย โดยให้ประชาชนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงานประเมินความพึงพอใจ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### ๑. ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ๑.๑ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	๗๙	๓๙.๕
หญิง	๑๒๑	๖๐.๕
รวม	๒๐๐	๑๐๐

#### ๑.๒ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงอายุ ๑๐ - ๒๕ ปี	๕๓	๒๖.๕
ช่วงอายุ ๒๖ - ๔๑ ปี	๗๔	๓๗
ช่วงอายุ ๔๒ - ๕๗ ปี	๖๔	๓๒
ช่วงอายุ ๕๘ - ๗๓ ปี	๗	๓.๕
ช่วงอายุ ๗๔ ปีขึ้นไป	๒	๑
รวม	๒๐๐	๑๐๐

#### ๑.๓ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนคน	ร้อยละ
บุคคลทั่วไป	๑๕๐	๗๕
รับราชการ	๓๗	๑๘.๕
อื่นๆ	๑๓	๖.๕
รวม	๒๐๐	๑๐๐

## ๑.๔ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ระดับประถมศึกษา	๑๒	๖
ระดับมัธยมศึกษา	๔๙	๒๔.๕
ระดับปริญญาตรี	๑๒๒	๖๑
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	๘	๔
อื่นๆ	๙	๔.๕
รวม	๒๐๐	๑๐๐

## ๑.๕ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเข้ารับบริการจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองสุโขทัย-ลก

หน่วยงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
๑. งานทะเบียนราษฎร (แจ้งเกิด/ตาย,ย้ายทะเบียนบ้าน,บัตรประชาชน ฯลฯ)	๓๐	๑๕
๒. งานจัดเก็บภาษี	๑๔	๗
๓. การขออนุญาตก่อสร้าง/ปรับปรุง/ต่อเติมอาคาร	๒๘	๑๔
๔. สวัสดิการแห่งรัฐ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,ผู้พิการ,ผู้ป่วยเอดส์,ชุมชน ฯลฯ)	๘	๔
๕. บริการด้านสาธารณสุข	๑๖	๘
๖. เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์/ข้อมูลข่าวสาร	๔๔	๒๒
๗. การขอใช้สถานที่ (สนามกีฬา/ห้องประชุม/ห้องอาหาร) และการรับเด็กเข้าเรียนเมื่ออายุย่างเข้าปีที่ ๗ ในเขตเทศบาลเมืองสุโขทัย-ลก (ปศ.๐๓)	๕๒	๒๖
๘. อื่นๆ	๘	๔
รวม	๒๐๐	๑๐๐

## ๒. ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงาน

๑. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	๕	๔	๓	๒	๑	
จำนวนคน	๑๑๙	๕๗	๒๐	๓	๑	๒๐๐
ร้อยละ	๕๙.๕	๒๘.๕	๑๐	๑.๕	๐.๕	๑๐๐

๒. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	๕	๔	๓	๒	๑	
จำนวนคน	๑๑๔	๕๗	๒๑	๖	๒	๒๐๐
ร้อยละ	๕๗	๒๘.๕	๑๐.๕	๓	๑	๑๐๐

๓. การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	๕	๔	๓	๒	๑	
จำนวนคน	๑๐๙	๕๓	๒๙	๖	๓	๒๐๐
ร้อยละ	๕๔.๕	๒๖.๕	๑๔.๕	๓	๑.๕	๑๐๐

๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	๕	๔	๓	๒	๑	
จำนวนคน	๑๑๒	๖๔	๒๑	๒	๑	๒๐๐
ร้อยละ	๕๖	๓๒	๑๐.๕	๑	๐.๕	๑๐๐

๕. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	๕	๔	๓	๒	๑	
จำนวนคน	๑๒๑	๕๕	๑๗	๔	๓	๒๐๐
ร้อยละ	๖๐.๕	๒๗.๕	๘.๕	๒	๑.๕	๑๐๐

๖. เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	๕	๔	๓	๒	๑	
จำนวนคน	๑๒๐	๕๙	๑๗	๓	๑	๒๐๐
ร้อยละ	๖๐	๒๙.๕	๘.๕	๑.๕	๐.๕	๑๐๐

๗. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการและมีความสะอาด	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	๕	๔	๓	๒	๑	
จำนวนคน	๑๒๐	๖๕	๑๒	๓	๐	๒๐๐
ร้อยละ	๖๐	๓๒.๕	๖	๑.๕	๐	๑๐๐

๘. เครื่องมือ/อุปกรณ์มีความทันสมัย	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	๕	๔	๓	๒	๑	
จำนวนคน	๑๐๖	๗๕	๑๔	๔	๑	๒๐๐
ร้อยละ	๕๓	๓๗.๕	๗	๒	๐.๕	๑๐๐



๙. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ (เช่น เก้าอี้ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ฯลฯ)	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	๕	๔	๓	๒	๑	
จำนวนคน	๑๑๓	๖๓	๑๗	๕	๒	๒๐๐
ร้อยละ	๕๖.๕	๓๑.๕	๘.๕	๒.๕	๑	๑๐๐

๑๐. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	๕	๔	๓	๒	๑	
จำนวนคน	๑๒๗	๕๖	๑๐	๓	๔	๒๐๐
ร้อยละ	๖๓.๕	๒๘	๕	๑.๕	๒	๑๐๐

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

๒. ควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการ และให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

๔. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงาน ประจำปี ๒๕๖๒

เกณฑ์ระดับความพึงพอใจจากค่าร้อยละ แบ่งเป็น ๕ ระดับ คือ

๕ อยู่ในระดับ มากที่สุด

๔ อยู่ในระดับ มาก

๓ อยู่ในระดับ ปานกลาง

๒ อยู่ในระดับ น้อย

๑ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

๔.๑ ความพึงพอใจด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

ค่าร้อยละเท่ากับ ๕๙.๕ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๕ มากที่สุด

๔.๒ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก

ค่าร้อยละอยู่ที่ ๕๗ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๕ มากที่สุด

๔.๓ ความพึงพอใจด้านการบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา

ค่าร้อยละอยู่ที่ ๕๔.๕ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๕ มากที่สุด

๔.๔ ความพึงพอใจด้านให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับขั้นตอน

ค่าร้อยละอยู่ที่ ๕๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๕ มากที่สุด

๔.๕ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น

ค่าร้อยละอยู่ที่ ๖๐.๕ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๕ มากที่สุด

๔.๖ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

ค่าร้อยละอยู่ที่ ๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๕ มากที่สุด

๔.๗ ความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ และมีความสะอาด

ค่าร้อยละอยู่ที่ ๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๕ มากที่สุด

๔.๘ ความพึงพอใจด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์มีความทันสมัย

ค่าร้อยละอยู่ที่ ๕๓ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๕ มากที่สุด

๔.๙ ความพึงพอใจด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ (เช่น เก้าอี้ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ฯลฯ)

ค่าร้อยละอยู่ที่ ๕๖.๕ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๕ มากที่สุด

๔.๑๐ ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม

ค่าร้อยละอยู่ที่ ๖๓.๕ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๕ มากที่สุด

รวมสรุปภาพผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงานประจำปี ๒๕๖๒

- ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕๘
- ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๓๐.๒
- ประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ ๘.๙
- ประชาชนมีความพึงพอใจระดับน้อย ร้อยละ ๑.๙๕
- ประชาชนมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๙

ซึ่งผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย-ลก มีความพึงพอใจมากที่สุด และมีความพึงพอใจมาก รวมกันแล้วอยู่ที่ ร้อยละ ๘๘.๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางศศิธร มะสามะ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

เรียน ปลัดเทศบาล  
- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอารมณี พิรุณ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

(นายณรงค์ นิคมรัตน์)  
ปลัดเทศบาลเมืองสุโขทัย-ลก