

รายงานการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลถาวร  
รอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



เทศบาลตำบลถาวร  
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์  
โทรศัพท์ 0 4419 2000 / [www.thaworn.go.th](http://www.thaworn.go.th)

# ส่วนที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ประเทศไทยยึดหลักการปกครองตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 บัญญัติไว้ในมาตรา 2 ว่าประเทศไทยมีการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขและจัดระเบียบการปกครองการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ลงวันที่ 21 สิงหาคม 2534 แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ 8) พ.ศ.2553 ได้แบ่งการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วนสรุปได้ดังนี้ การบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่สำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวงทบวงสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวงและกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและฐานะเป็นกรมสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวง การบริหารราชการภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดและอำเภอการบริหารงานส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล และส่วนราชการอื่น ตามที่กฎหมายกำหนด ต่อมาในปี พ.ศ.2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล โดยมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ.2542 เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติ ฉบับนี้ คือ ปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลมีโครงสร้างไม่สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ประกอบกับปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบดังกล่าวไม่เหมาะสมที่จะรองรับการกระจายอำนาจที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพสมควรเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิมเป็นเทศบาลตำบลและยกเลิกการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลจึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก หน้า 1 วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 ทำให้การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบสุขาภิบาลถูกยกเลิกและได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลจึงมีการปกครองในรูปแบบสุขาภิบาลทำให้การจัดระเบียบบริหารราชการท้องถิ่นในปัจจุบัน มีอยู่ 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไปแบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษแบ่งเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา และมาตรา 3/1 เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 กำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐควมมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ รูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,472 แห่งองค์การบริหารส่วนตำบล 5,300 แห่ง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมดทั่วประเทศ 7,850 แห่ง (ข้อมูลจาก<http://www.dla.go.th/work/abt/>)

การบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐโดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตยรัฐทุกแห่งจึงมีเป้าหมายสูงสุดคือการบริการประชาชนและในฐานะที่รัฐบาลเป็นผู้บริหารงานรัฐจึงมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุดทั่วถึงเป็นธรรมเสมอภาคอย่างต่อเนื่องรัฐบาลทุก สมัยจึงมีนโยบายให้บริการประชาชนเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งได้มีการปฏิรูประบบราชการโดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการ โดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้นโดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการและแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการกำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินอิสระ

ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้วย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลที่มีความใกล้ชิดประชาชนและเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนไม่ว่าจะในเรื่อง เศรษฐกิจ การศึกษา ความปลอดภัย ฯลฯ เป็นต้น โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริการประชาชน ประกอบกับการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยระบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นระบบการปกครองตนเอง ซึ่งจะมีลักษณะความเจริญทั้งในทางเศรษฐกิจสังคมและการเมืองซึ่งประชาชนมีความต้องการในการบริการที่จะตอบสนองต่อปัญหาและ/หรือความต้องการโดยเฉพาะความต้องการความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ เช่น บ้านเรือน ที่อยู่อาศัย ระบบสาธารณสุขโรค ได้แก่ ถนนไฟฟ้า โทรศัพท์ และรวมไปถึงความต้องการด้านต่างๆ เช่น สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ความสะอาดปราศจากมลพิษ และการให้บริการต่างๆ เช่น การให้บริการทางด้านสาธารณสุข การศึกษา การกีฬา เป็นต้น

## 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลถาวร
2. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นข้อเสนอแนะและนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆของสำนักงานเทศบาลตำบลถาวร ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลถาวร อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลถาวร
2. ขอบเขตเนื้อหาศึกษาความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลถาวร

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลถาวรที่มีคุณภาพต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลถาวร
2. การจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆของเทศบาลตำบลถาวรให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากขึ้น

## ส่วนที่ 2

### ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

สำนักงานเทศบาลตำบลถาวร ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1. วิธีการดำเนินงาน

ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานได้ดำเนินการดังนี้

##### ขั้นตอนการดำเนินงาน

##### 1.1 ขั้นวางแผน (Plan)

- 1.1.1 ศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหาของสำนักงานเทศบาลตำบลถาวร
- 1.1.2 ศึกษาเอกสารหนังสือ
- 1.1.3 ประชุมวางแผน
- 1.1.4 ประสานผู้เกี่ยวข้อง

##### 1.2 ขั้นดำเนินการ (Do)

1.2.1 จัดทำแบบความสำเร็จ ความพึงพอใจของผู้รับบริการให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลถาวรที่มาใช้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลถาวร โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1.2.2 แจกแบบสอบถามให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อตอบแบบสอบถาม
- 1.2.3 รวบรวมแบบสำรวจที่ผู้รับบริการกรอกข้อมูล

##### 1.3 ขั้นประเมินตรวจสอบเช็ค

- 1.3.1 วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของการให้บริการ
- 1.3.2 สรุปรายงานผลความพึงพอใจเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

##### 1.4 ขั้นตอนปรับปรุงพัฒนา (Action)

นำผลการประเมินกิจกรรมไปวางแผนพัฒนากิจกรรมในปีต่อไป

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลถาวรที่มาใช้บริการกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลถาวรที่มาใช้บริการจำนวน 400 คน

#### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลถาวร จำนวน 1 ฉบับ มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ในตอนที่ 1 และตอนที่ 2 โดยสอบถามความพึงพอใจตามรายการประเมินดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการและความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลถาวร

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงานเทศบาลตำบลถาวร ดำเนินการโดยแจกแบบสอบถามความพึงพอใจให้ประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 400 ชุด

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติความถี่ร้อยละและนำเสนอในตารางประกอบการพรรณนาแบบเรียงความ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมโครงการใช้สถิติค่าเฉลี่ยนำเสนอในตารางประกอบการพัฒนาแบบเรียงความ

#### 6. การเกณฑ์การให้คะแนน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการแปลความหมายมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากนั้นนำค่าเฉลี่ยไปเทียบเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

#### 7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- ร้อยละ percent
- ค่าเฉลี่ย dismiss mean

### ส่วนที่ 3

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

#### 1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณและคุณภาพ

##### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม/สัมภาษณ์

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เทศบาลตำบลถาวร ได้ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลถาวร ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมผล ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจนั้นเป็นการประเมินในภาพรวมทั้งปีงบประมาณ (1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565) โดยจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลถาวร จำนวน 400 คน รายละเอียด ดังนี้

##### 1. เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน -คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 ในขณะที่เพศชายมีอยู่ 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.1

ที่	เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	ชาย	175	43.75
2	หญิง	225	56.25
	รวม	400	100

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

##### 2. อายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 อายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 และน้อยที่สุด คือ มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.2

ที่	อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	ต่ำกว่า 30 ปี	89	22.25
2	30 - 39 ปี	115	28.75
3	40 - 49 ปี	64	16.00
4	50 ปีขึ้นไป	132	33.00
	รวม	400	100.00

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

### 3. สถานภาพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 56.75 ลำดับรองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 39.50 และลำดับสุดท้ายมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.3

ที่	สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	โสด	158	39.50
2	สมรส	227	56.75
3	หม้าย/หย่าร้าง	15	3.75
	รวม	400	100.00

ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

### 4. อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 34.75 ลำดับรองลงมา คือ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 18.75 ลำดับรองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 13.00 ลำดับรองลงมาอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 12.00 ลำดับรองลงมาอาชีพพนักงาน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.25 ลำดับรองลงมาอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 8.75 และลำดับสุดท้ายอาชีพอื่นๆ คิดเป็น ร้อยละ 5.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.4

ที่	อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	เกษตรกร	139	34.75
2	รับจ้างทั่วไป	52	13.00
3	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	75	18.75
4	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	35	8.75
5	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	48	12.00
6	นักเรียน/นักศึกษา	29	7.25
8	อื่นๆ (ระบุ)	22	5.50
	รวม	400	100.00

ตารางที่ 1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

### 5. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 28.75 ลำดับรองลงมาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.75 ลำดับรองลงมามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 20.25 ลำดับรองลงมามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 19.50 ลำดับรองลงมาอนุปริญญา/ปวส./ปวท. คิดเป็นร้อยละ 8.50 และลำดับสุดท้ายคือสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.5

ที่	การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	115	28.75
2	มัธยมศึกษาตอนต้น	81	20.25
3	มัธยมศึกษาตอนปลาย	78	19.50
4	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	34	8.50
5	ปริญญาตรี	83	20.75
6	สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.25
	รวม	400	100.00

ตารางที่ 1.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

#### 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.50 ลำดับรองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.25 ลำดับรองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18 ลำดับรองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 1 - 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.25 ลำดับรองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.50 และลำดับสุดท้ายมีรายได้ต่อเดือน คือ ไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.5

ที่	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	ไม่มีรายได้	18	4.50
2	1-5,000 บาท	69	17.25
3	5,000 - 10,000 บาท	72	18.00
4	10,001 - 15,000 บาท	98	24.50
5	15,000 - 20,000 บาท	85	21.25
6	20,001 บาทขึ้นไป	58	14.50
	รวม	400	100.00

ตารางที่ 1.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)

#### 7. ปิงบประมาณ พ.ศ. 2565 ท่านมารับบริการที่เทศบาลตำบลถาวรบ่อยเพียงใด

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ในปิงบประมาณ พ.ศ. 2565 มารับบริการที่เทศบาลตำบลถาวร 1-5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 59.00 ลำดับรองลงมาในปิงบประมาณ พ.ศ. 2565 มารับบริการที่เทศบาลตำบลถาวร 6-10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 19.50 มารับบริการที่เทศบาลตำบลถาวร 11-15 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 16.75 และลำดับสุดท้ายในปิงบประมาณ พ.ศ. 2565 มารับบริการที่เทศบาลตำบลถาวร มากกว่า 15 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 4.75 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.7



ที่	การมารับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	1-5 ครั้ง/ปี	236	59.00
2	6 -10 ครั้ง/ปี	78	19.50
3	11-15 ครั้ง/ปี	67	16.75
4	มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	19	4.75
	รวม	400	100.00

ตารางที่ 1.7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ท่านมารับบริการที่เทศบาลตำบลถาวรบ่อยเพียงใด

### 8. ช่วงเวลาที่ท่านมารับบริการจากเทศบาลตำบลถาวร

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มารับบริการจากเทศบาลตำบลถาวรในช่วงเวลา 10.01- 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 47.25 ลำดับรองลงมามารับบริการจากเทศบาลตำบลถาวรในช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 24 ลำดับรองลงมามารับบริการจากเทศบาลตำบลถาวรในช่วงเวลา 08.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 16.25 และลำดับสุดท้ายมารับบริการจากเทศบาลตำบลถาวรในช่วงเวลา 14.01 น. – ปิดทำการ คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.8

ที่	ช่วงเวลาที่ท่านมารับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	08.30 - 10.00 น.	65	16.25
2	10.01- 12.00 น.	189	47.25
3	12.01 – 14.00 น.	96	24.00
4	14.01 น. – ปิดทำการ	50	12.50
5	อื่นๆ (ระบุ).....	-	-
	รวม	400	100.00

ตารางที่ 1.8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามช่วงเวลาที่ท่านมารับบริการจากเทศบาลตำบลถาวร

### 9. ปีงบประมาณ พ.ศ.2565 เทศบาลตำบลถาวรออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านบ่อยเพียงใด

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 เทศบาลตำบลถาวรออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่าน 1-5 ครั้ง/ปี คิดเป็น ร้อยละ 42.25 ลำดับรองลงมาในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 เทศบาลตำบลถาวรออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่าน 6 - 10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 ลำดับรองลงมาในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 เทศบาลตำบลถาวรออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่าน 11-15 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 14.50 และลำดับสุดท้ายในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 เทศบาลตำบลถาวรออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านมากกว่า 15 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 13.25 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.9

ที่	การออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่าน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	1-5 ครั้ง/ปี	169	42.25
2	6 -10 ครั้ง/ปี	120	30.00
3	11-15 ครั้ง/ปี	58	14.50
4	มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	53	13.25
	รวม	400	100.00

ตารางที่ 1.9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เทศบาลตำบลถาวรออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านบ่อยเพียงใด

#### 10. ช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลถาวรออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่าน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลถาวรออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านคือช่วงเวลา 10.01- 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 42.25 ลำดับรองลงมาช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลถาวรออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านคือช่วงเวลา 08.30-10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36.50 ลำดับรองลงมาช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลถาวรออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านคือช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 15.75 และลำดับสุดท้ายช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลถาวรออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านคือช่วงเวลา 14.01 น. – ปิดทำการ คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.10

ที่	ช่วงเวลาที่ออกให้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	08.30 - 10.00 น.	146	36.50
2	10.01- 12.00 น.	169	42.25
3	12.01 – 14.00 น.	63	15.75
4	14.01 น. – ปิดทำการ	22	5.50
5	อื่นๆ (ระบุ).....	-	-
	รวม	400	100.00

ตารางที่ 1.10 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลถาวรออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่าน

## 1.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็น	มากที่สุด (5)		มาก (4)		ปานกลาง (3)		น้อย (2)		น้อยที่สุด (1)		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>											
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	95	23.75	167	41.75	131	32.75	5	1.25	2	0.50	
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	88	22	155	38.75	99	24.75	58	14.50	0	-	
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	110	27.50	203	50.75	82	20.50	5	1.25	0	-	
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	123	30.75	171	42.75	87	21.75	19	4.75	0	-	
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>											
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	139	34.75	144	36	112	28	5	1.25	0	-	
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	81	20.25	199	49.75	95	23.75	23	5.75	2	0.50	
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	77	19.25	151	37.75	143	35.75	29	7.25	0	-	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>											
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	151	37.75	178	44.50	60	15	11	2.75	0	-	
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	186	46.50	147	36.75	62	15.50	5	1.25	0	-	
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	190	47.50	172	43.00	35	8.75	3	0.75	0	-	
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	155	38.75	111	27.75	99	24.75	35	8.75	0	-	
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>											
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	103	25.75	168	42	129	32.25	0	-	0	-	
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	118	29.50	182	45.50	88	22	12	3	0	-	
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	132	33	159	39.75	108	27	1	0.25	0	-	

ตารางที่ 1.11 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลถาวรในภาพรวม

### 1.3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

#### 1. ตารางการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ แสดงในตารางดังนี้

ข้อคำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	95	167	131	5	2
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	88	155	99	58	0
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	110	203	82	5	0
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	123	171	87	19	0
ภาพรวม	416	696	399	87	2
คิดเป็นร้อยละ	26	43.50	24.94	5.44	0.12

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลถาวรในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.50 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.00 อยู่ในระดับปานกลางเป็นร้อยละ 24.94 อยู่ในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 5.44 และอยู่ในระดับควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 0.12 เรียงตามลำดับ

#### 2. ตารางการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ แสดงในตารางดังนี้

ข้อคำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	139	144	112	5	0
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	81	199	95	23	2
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	77	151	143	29	0
ภาพรวม	297	494	350	57	2
คิดเป็นร้อยละ	24.75	41.20	29.20	4.75	0.10

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลถาวรในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.20 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 29.20 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.75 อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.75 และอยู่ในระดับควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 0.10 เรียงตามลำดับ

3. ตารางการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงในตารางดังนี้

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	151	178	60	11	0
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	186	147	62	5	0
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	190	172	35	3	0
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	155	111	99	35	0
ภาพรวม	682	608	256	54	0
คิดเป็นร้อยละ	42.62	<u>38.00</u>	16.00	3.38	0.00

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลถาวรในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.62 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.00 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.38 เรียงตามลำดับ

4. ตารางการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงในตารางดังนี้

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	103	168	129	0	0
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	118	182	88	12	0
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	132	159	108	1	0
ภาพรวม	353	509	325	13	0
คิดเป็นร้อยละ	29.42	<u>42.42</u>	27.08	1.08	0.00

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลถาวรในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.42 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.42 และอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 27.08 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.08 เรียงตามลำดับ

## ส่วนที่ 4

### สรุปและอภิปรายผล

#### สรุปผลการวิเคราะห์การติดตามและประเมินผล

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของเทศบาลตำบลถาวร ที่ได้ดำเนินการในช่วง (1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565) ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.75 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 73.15 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 34.75 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.75 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1-5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.58 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามในปัจุบันประมาณ พ.ศ. 2565 มารับบริการที่เทศบาลตำบลถาวร 1-5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 59.00 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมารับบริการจากเทศบาลตำบลถาวรในช่วงเวลา 10.01- 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 47.25 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามในปัจุบันประมาณ พ.ศ.2565 เทศบาลตำบลถาวรออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่าน 1 - 5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 42.25 และประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลถาวรออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านคือช่วงเวลา 10.01- 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 47.25

ประชาชนมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นคำถาม คือ

- (1.) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลถาวรในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.50
- (2.) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลถาวรในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.20
- (3.) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลถาวรในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.62
- (4.) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลถาวรในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.42

และความคิดเห็นที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

1. ต้องการให้มีการก่อสร้างถนนและรางระบายน้ำ
2. แสงสว่าง โคมไฟฟ้าส่องสว่าง ตามถนน ขอให้เพียงพอทั่วถึง
3. ต้องการให้มีน้ำประปาที่สะอาด เพียงพอและทั่วถึง
4. อยากให้มีการส่งเสริมกลุ่มอาชีพ
5. ต้องการให้มีศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์
6. ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆจากเทศบาลให้ทั่วถึง
7. ต้องการให้มีสถานที่ทิ้งขยะที่มีมาตรฐาน

# ภาคผนวก

## วิธีการประเมิน

### 1. กำหนดรูปแบบในการประเมิน (โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผล)

- กำหนดแบบสอบถามความพึงพอใจ

➤ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลถาวรในภาพรวมตามแต่ละประเด็น ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)

- สุ่มประเมินประชากรในเขตตำบลทั้ง 11 หมู่บ้าน

### 2. กำหนดระยะเวลาในการประเมิน

- ประเมินช่วงสิ้นปีงบประมาณ สํารวจในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2565

### 3. ดำเนินการประเมิน

- ทำการสุ่มประเมินประชาชนในเขตเทศบาลตำบลถาวร

หมู่ที่ 1 บ้านถาวร

หมู่ที่ 2 บ้านน้อย

หมู่ที่ 3 บ้านตลาดไต้

หมู่ที่ 4 บ้านหนองหิน

หมู่ที่ 5 บ้านหนองปรือ

หมู่ที่ 6 บ้านบุตาพวง

หมู่ที่ 7 บ้านคลองต้อ

หมู่ที่ 8 บ้านถาวร

หมู่ที่ 9 บ้านโนนกลาง

หมู่ที่ 10 บ้านโคกสำราญ

หมู่ที่ 11 บ้านน้อยพัฒนา

### 4. เก็บรวบรวมแบบประเมินและข้อมูลที่ได้จากการแบบประเมิน

- เก็บรวบรวมแบบสอบถามและบันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด

### 5. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมิน

- วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถามโดยหาค่าร้อยละ
- วิเคราะห์ความพึงพอใจผลการดำเนินงานภาพรวมๆ แต่ละประเด็นโดยหาค่าร้อยละ



แบบสำหรับการติดตามและประเมินผล

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลถาวร อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. การรับบริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลถาวร และการออกให้บริการประชาชน ในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ตุลาคม 2564 - กันยายน 2565)
2. เพศ  
 ชาย  หญิง
3. อายุ  
 15-20  21-30  31-40  41-50  
 51-60  60 ปีขึ้นไป
4. สถานภาพ  
 โสด  สมรส  หม้าย/หย่าร้าง
5. อาชีพ  
 เกษตรกรรม  รับจ้างทั่วไป  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท  ค้าขาย/อาชีพอิสระ  นักเรียน/นักศึกษา  
 ว่างาน  อื่นๆ (ระบุ).....
6. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด  
 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)  
 ไม่มีรายได้  1- 5,000 บาท  5,001- 10,000 บาท  
 10,001- 15,000 บาท  15,001- 20,000 บาท  20,001 บาทขึ้นไป
8. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ท่านมารับบริการที่เทศบาลตำบลถาวรบ่อยเพียงใด  
 1-5 ครั้ง/ปี  6 -10 ครั้ง/ปี  11-15 ครั้ง/ปี  มากกว่า 15 ครั้ง/ปี
9. ช่วงเวลาที่ท่านมารับบริการจากเทศบาลตำบลถาวร  
 08.30 - 10.00 น.  10.01- 12.00 น.  12.01 – 14.00 น.  
 14.01 น. – ปิดทำการ  อื่นๆ (ระบุ).....
10. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เทศบาลตำบลถาวรออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านบ่อยเพียงใด  
 1-5 ครั้ง/ปี  6 -10 ครั้ง/ปี  11-15 ครั้ง/ปี  มากกว่า 15 ครั้ง/ปี
11. ช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลถาวรออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่าน  
 08.30 - 10.00 น.  10.01- 12.00 น.  12.01 – 14.00 น.  
 14.01 น. – ปิดทำการ  อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ					
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด					
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ					
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ					
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน					
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ					
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ					
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ					
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

กันยายน 65