



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลวังขนาย

ที่ กจ ๕๔๘๐๑/๑๑๖

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลวังขนาย ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย

### ๑. เรื่องเดิม

๑.๑ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก การประกอบกิจการของประชาชนจะต้องขออนุญาตจากส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็น รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้ทำให้เป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตดำเนินการต่างๆ ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๑.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ ได้กำหนดให้รัฐจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติ เป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน และตราพระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ และพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการดำเนินการปฏิรูปประเทศ พ.ศ.๒๕๖๐ ขึ้น ซึ่งกฎหมายดังกล่าวได้กำหนดให้มีการจัดทำกรอบในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนไว้ในรูปยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งทุกหน่วยงานต้องปฏิบัติตาม ประกอบกับได้มีการจัดทำแผนการปฏิรูปประเทศเพื่อเป็นกลไก วิธีการ และขั้นตอนการดำเนินการปฏิรูปประเทศในด้านต่างๆ ขึ้นแล้ว จึงได้ยกเลิกการจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดินและแผนนิติบัญญัติ และปรับปรุงการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา และแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสมควรกำหนดให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนและการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกันต้องกระทำโดยแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูปประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการและการบริหารราชการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๑.๓ หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๒/ว ๑๔๔๗ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑ การดำเนินการโครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy)

### ๒. ข้อเท็จจริง

เพื่อให้การปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนและการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน และสอดคล้องกับการปฏิรูปประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการและการบริหารราชการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เทศบาลตำบลวังขนาย ได้ดำเนินการตามแนวทาง ข้อ ๑.๑ ข้อ ๑.๒ และข้อ ๑.๓ ดังนี้

๒.๑ จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามประกาศเทศบาลตำบลวังขนาย ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๗ เรื่อง การใช้คู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทาง -

/ราชการ...



ราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และได้เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลวังขนาย [www.wangkanai.go.th](http://www.wangkanai.go.th) คลิกเมนู ดาวน์ โหลดเอกสาร หรือเมนู e-Service

๒.๒ ดำเนินการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) เปิดเผยไว้ ณ จุดบริการของส่วนราชการของเทศบาลตำบลวังขนาย ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง และเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลวังขนาย เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้ คลิกที่เมนู e-Service คู่มือปฏิบัติงาน และคู่มือสำหรับประชาชน

๒.๓ มีการใช้อุปกรณ์อ่านบัตรแบบเนกประสงค์ (Smart Card Reader) ในงานพัฒนาชุมชน

๒.๔ การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Citizen Feedback) โดยเทศบาลตำบลวังขนาย ได้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการภายในส่วนราชการ ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง และกองช่าง ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย รายละเอียดแนบท้าย

**๓. กฎหมาย/ระเบียบ**

๓.๑ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๓.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒)

๓.๓ หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๒/ว ๑๔๙๗ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑

**๔. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา**

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

*Boi*  
*Boi*  
*Boi*  
*Boi*  
*Boi*

*Boi*  
(นางสาวณัฐจีภักดิ์ ทองนำ)  
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

*Boi*  
นางสาวจตุรา แก้วทอง  
หัวหน้าฝ่ายปกครอง  
๗/10/๖๕

*Boi*  
*Boi*  
*Boi*

(นายธรรมศักดิ์ ธรรมนารตสกุล)  
รองปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ
- เพื่อโปรดพิจารณา.....

(นางฉวีธรา สังข์ปรีดา)  
ปลัดเทศบาล

- ทราบ
- ดำเนินการตามที่เสนอ
- สั่งการ.....

*Boi*  
(นายณัฐนันท์ บ่อบัวทอง)  
นายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย



**รายงานสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ  
ต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

.....

การดำเนินการโครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) ตามหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๒/ว ๑๔๙๗ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวังขนาย คือ แบบสอบถาม เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ จุดบริการของสำนักปลัด ใน ๖ ประเด็น คือ ๑) กระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ ๒) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ๓) สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ๔) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น ๕) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ๖) มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานที่สำรวจ โดยแบ่งความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ ๕ ระดับ ของลิเคิร์ท (Likers scale) ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	๕ คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	๔ คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	๓ คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	๒ คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑ คะแนน
เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ	
ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
๔.๕๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	มาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	ปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	น้อย
๐.๐๐ - ๑.๕๐	น้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ได้รับ

บริการ

/ผลการ...



### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี มีผู้ให้ข้อมูลในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๔๖๓ คน ดังนี้

#### ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	๒๒๘	๔๙.๓๕
หญิง	๒๓๕	๕๐.๖๕
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๒	๔.๗๖
๒๑ - ๓๐ ปี	๗๖	๑๖.๔๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๒๖	๒๗.๒๗
๔๑ - ๕๐ ปี	๙๐	๑๙.๔๘
๕๑ - ๖๐ ปี	๖๗	๑๔.๕๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๘๑	๑๗.๕๓
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๘๒	๑๗.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๗๙	๑๗.๑๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๖๓	๑๓.๖๔
อนุปริญญา	๙๔	๒๐.๓๕
ปริญญาตรี	๑๓๒	๒๘.๕๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๒	๒.๖๐
<b>อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๑๒๓	๒๖.๖๒
พนักงานจ้างทั่วไป	๙๓	๒๐.๑๓
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๓๕	๗.๕๘
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕๐	๑๐.๘๒
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๘๙	๑๙.๒๖
นักเรียน/นักศึกษา	๒๘	๖.๐๖
อื่นๆ (ระบุ)	๔๔	๙.๕๒

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั่วไปในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลวังขนาย ดังนี้

/๑.๑ เพศ...



๑.๑ เพศ เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๖๕ และเป็นเพศชาย ๒๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓๕

๑.๒ อายุ ส่วนใหญ่อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗ รองลงมาอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๘ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๓ อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๕ อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๐ และ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๖

๑.๓ ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ รองลงมาระดับอนุปริญญา จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๕ ระดับประถมศึกษา จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗๕ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๐ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๔ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๐

๑.๔ อาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๒ พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑๓ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๖ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๒ อื่นๆ จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๒ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๘ และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๖

## ๒. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

### ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลวังขนาย

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปาน กลาง ๓	น้อย ๒	น้อย ที่สุด ๑			
๑. กระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ	๓๖๗	๗๖	๑๕	๐	๐	๔๖๒	๔.๗๕	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม	๓๒๗	๑๐๙	๒๖	๐	๐	๔๖๒	๔.๖๕	มากที่สุด
๓. สถานที่ให้บริการมีความสะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	๓๑๐	๑๒๗	๒๕	๐	๐	๔๖๒	๔.๖๒	มากที่สุด
๔. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น	๓๑๒	๑๓๐	๒๐	๐	๐	๔๖๒	๔.๖๓	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๔๑	๑๐๕	๑๖	๐	๐	๔๖๒	๔.๗๐	มากที่สุด
๖. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการให้บริการ	๓๕๕	๙๔	๑๓	๐	๐	๔๖๒	๔.๗๔	มากที่สุด



จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย  
แต่ละด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความสะดวก รวดเร็ว ในการ  
ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน เกณฑ์ความพึงพอใจ =  
มากที่สุด

๒. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ  
๔.๖๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน เกณฑ์ความพึงพอใจ = มากที่สุด

๓. สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึง  
พอใจเท่ากับ ๔.๖๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน เกณฑ์ความพึงพอใจ = มากที่สุด

๔. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด  
 เป็นต้น พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน เกณฑ์ความพึงพอใจ =  
มากที่สุด

๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึง  
พอใจเท่ากับ ๔.๗๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน เกณฑ์ความพึงพอใจ = มากที่สุด

๖. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ  
เท่ากับ ๔.๗๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน เกณฑ์ความพึงพอใจ = มากที่สุด

### ๓. ข้อเสนอแนะ

ไม่มีผู้รับบริการตอบในประเด็นนี้