



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลเขาวัว - พลายแหวน

ที่ สป ๒๒๓/๒๕๖๔

วันที่ ๑๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔  
เทศบาลตำบลเขาวัว - พลายแหวน อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาวัว - พลายแหวน

ตามที่เทศบาลตำบลเขาวัว - พลายแหวน ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลเขาวัว - พลายแหวน เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นและประชาชนที่มาติดต่อราชการได้อย่างทั่วถึง นั้น

บัดนี้ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ แล้ว เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงเพื่อแก้ไขปัญหา อุปสรรค และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของเทศบาลตำบลเขาวัว - พลายแหวน ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางศุภากร เจริญรัตน์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....

(นางสาวสุตารัตน์ อินทรา)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลเขาวัว - พลายแหวน

ความเห็นปลัดเทศบาล.....

(นายชาญชัย ทีหอคำ)

ปลัดเทศบาลตำบลเขาวัว - พลายแหวน

ความเห็นนายกเทศมนตรี.....

(นายวินัย แพทย์รังษี)

นายกเทศมนตรีตำบลเขาวัว - พลายแหวน



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
เทศบาลตำบลเขาวัว - พลายแหวน อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลเขาวัว - พลายแหวน อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๑๓๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลเขาวัว - พลายแหวน อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลเขาวัว - พลายแหวน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้



**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๕๑	(๓๗.๗๘)
หญิง	๘๔	(๖๒.๒๒)
รวม	๑๓๕	(๑๐๐.๐๐)
<b>๒. อายุระหว่าง</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๔๘	(๓๕.๕๖)
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๗	(๔๒.๒๒)
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๐	(๒๒.๒๒)
รวม	๑๓๕	(๑๐๐.๐๐)
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถม	๔๕	(๓๓.๓๓)
มัธยมหรือเทียบเท่า	๓๖	(๒๖.๖๗)
ปริญญาตรี	๔๕	(๓๓.๓๓)
สูงปริญญาตรี	๙	(๖.๖๗)
รวม	๑๓๕	(๑๐๐.๐๐)
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๔๕	(๓๓.๓๓)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖	(๔.๔๔)
ค้าขาย	๑๒	(๘.๘๙)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓๙	(๒๘.๘๙)
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๓๐	(๒๒.๒๒)
นักเรียน/นักศึกษา	๐	-
อื่น ๆ	๓	(๒.๒๒)
รวม	๑๓๕	(๑๐๐.๐๐)



**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ (๕ =พอใจมากที่สุด , ๑ = พอใจน้อยที่สุด

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๗/๔๒.๒๒%	๖๓/๔๖.๖๗%	๑๕/๑๑.๑๑%	-	-
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๐/๔๔.๔๔%	๖๐/๔๔.๔๔%	๑๕/๑๑.๑๑%	-	-
๓	การติดป้ายประกาศเรื่องแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๘/๓๕.๕๖%	๕๗/๔๒.๒๒%	๓๐/๒๒.๒๒%	-	-
๔	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๖๓/๔๖.๖๗%	๔๘/๓๕.๕๖%	๒๑/๑๕.๕๕%	๓/๒.๒๒%	-
๕	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คือ มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๗๕/๕๕.๕๖%	๕๑/๓๗.๗๘%	๙/๖.๖๖%	-	-
๖	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๖/๔๘.๘๙%	๖๖/๔๘.๘๙%	๓/๒.๒๒%	-	-
๗	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๑/๖๐.๐๐%	๕๔/๔๐.๐๐%	-	-	-
๘	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ	๗๕/๕๕.๕๖%	๕๗/๔๒.๒๒%	๓/๒.๒๒%	-	-
๙	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ	๙๖/๗๑.๑๑%	๒๖/๒๘.๘๙%	-	-	-
๑๐	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๔/๖๐.๐๐%	๓๔/๓๗.๗๘%	๓/๒.๒๒%	-	-
๑๑	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๒/๓๑.๑๑%	๖๐/๔๔.๔๔%	๓๐/๒๒.๒๒%	๓/๒.๒๒%	-
๑๒	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๑/๓๗.๗๘%	๕๗/๔๒.๒๒%	๒๗/๒๐.๐๐%	-	-
๑๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มฯ	๖๐/๔๔.๔๔%	๔๒/๓๑.๑๑%	๓๓/๒๔.๔๔%	-	-
๑๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖๖/๔๘.๘๙%	๔๕/๓๓.๓๓%	๒๔/๑๗.๗๘%	-	-
๑๕	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๘๑/๖๐.๐๐%	๕๑/๓๗.๗๘%	๓/๒.๒๒%	-	-



จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๒ ลำดับที่สอง คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ ลำดับที่สาม คือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๖ ลำดับที่สี่ คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๗ ลำดับที่ห้า คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คือ มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๘ ลำดับที่หก คือความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๓ ลำดับที่เจ็ด คือความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ ลำดับที่แปด คือการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๒ ลำดับที่เก้า คือการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๓ ลำดับที่สิบ คือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ ลำดับที่สิบเอ็ด คือจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๖ ลำดับที่สิบสอง คือการติดป้ายประกาศเรื่องแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๗ ลำดับที่สิบสาม คือความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๙

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลเขาวัว - พลอยแหวน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๔

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรมีความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนกว่านี้
- ๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย