



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ    สำนักปลัด    เทศบาลตำบลคลองใหญ่

ที่ พท.๕๖๕๐๑/

วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคลองใหญ่

ตามที่เทศบาลตำบลคลองใหญ่ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางวรรณิ์ สำนาว)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นายอภิรักษ์ รบรานา)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายสถิตย์ เควีจดำ)

ปลัดเทศบาล

(นายสงบ หนึ่งมา)

นายกเทศมนตรีตำบลคลองใหญ่

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาให้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลคลองใหญ่ที่มารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลาตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

- ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
  - ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ
  - ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ
  - ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๘ ข้อ
  - ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ  
ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด
ระดับ ๒	หมายถึง	พอใจ
ระดับ ๓	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ระดับ ๔	หมายถึง	พอใจมาก
ระดับ ๕	หมายถึง	พอใจมากที่สุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๔๑	๔๑.๐๐
- หญิง	๕๙	๕๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕.๐๐
๒๐-๔๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
๔๑-๖๐ ปี	๔๕	๔๕.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๒๐.๐๐
	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๓	๓๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๘	๔๘.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๓	๑๓.๐๐
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๖	๖.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๔	๔.๐๐
ข้าราชการ	๔	๔.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๖	๖.๐๐
เกษตรกร	๗๐	๗๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๖	๖.๐๐
อื่นๆ	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่ เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมา คือประเภทอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐



๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
<b>๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๒๒	๖๐	๒๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕	๕๕	๒๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๔๘	๒๒	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖	๔๗	๒๖	๑	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	๒๙	๖๑	๑๐	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๓๒</b>	<b>๒๗๑</b>	<b>๙๘</b>	<b>๑</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๒๖.๔</b>	<b>๕๔.๒๐</b>	<b>๑๙.๖๐</b>	<b>๐.๒๐</b>	<b>๐.๐๐</b>
<b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๒๔	๖๐	๑๖	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๒	๕๖	๒๒	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๗	๕๘	๑๕	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๕	๑๗	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๗	๖๒	๒๑	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๑๘</b>	<b>๒๙๑</b>	<b>๙๑</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๒๓.๖๐</b>	<b>๕๘.๒</b>	<b>๑๘.๒๐</b>	<b>๐.๐๐</b>	<b>๐.๐๐</b>

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
<b>๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	๒๕	๕๖	๑๘	๐	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๕๐	๑๒	๐	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๒	๔๖	๑๘	๐	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	๒๑	๖๖	๑๒	๑	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๒๒	๔๙	๒๙	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๙	๔๙	๒๒	๑๐	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖	๔๔	๑๘	๒	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ ความรู้	๒๗	๔๐	๒๑	๑๒	๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐๗</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๑๘๐</b>	<b>๔๓</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๒๕.๘๘</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๘.๗๕</b>	<b>๕.๓๗</b>	<b>๐.๐๐</b>
<b>๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๗	๕๓	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓๓	๖๐	๗	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากบริการของ หน่วยงาน	๓๐	๕๓	๑๕	๒	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๑๐</b>	<b>๑๖๖</b>	<b>๒๒</b>	<b>๒</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๓๖.๖๗</b>	<b>๕๕.๓๓</b>	<b>๗.๓๓</b>	<b>๐.๖๗</b>	<b>๐.๐๐</b>
<b>ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ</b>	<b>๒๘.๑๔</b>	<b>๕๔.๔๓</b>	<b>๑๕.๙๗</b>	<b>๑.๕๖</b>	<b>๐.๐๐</b>

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

**ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**

- พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๖.๔๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๖๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๒๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

**ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

- พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๖๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๘.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๒๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

**ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

- พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๘๘
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๐.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๗๕
- พึงพอใจ ร้อยละ ๕.๓๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

**ด้านที่ ๔ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ**

- พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๖๗
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๕.๓๓
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๗.๓๓
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๖๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

**๑. มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ**

- พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๑๔
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๔๓
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕.๙๗
- พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๕๖
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

**จุดเด่นของการให้บริการ**

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

**ข้อเสนอแนะ**

๑. ควรจะมีเอกสาร หรือคู่มือการให้บริการในแต่ละด้าน ไว้บริการ
๒. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง