



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ _____ สำนักปลัด/ เทศบาลตำบลท่าเกษม
ที่ สก ๖๑๕๐๑ / วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการ
ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าเกษม ผ่านปลัดเทศบาล

ตามที่เทศบาลตำบลท่าเกษม ได้สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ นั้น

บัดนี้ สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าเกษม ได้รวบรวม และประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าเกษม เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวปาลิดา โสดาลี)

นักวิชาการตรวจสอบภายใน

(นางพิศมัย บุญสมนึก)

รองปลัดเทศบาลตำบลท่าเกษม รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัดเทศบาลตำบลท่าเกษม

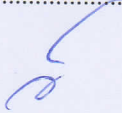
(นางพิศมัย บุญสมนึก)

รองปลัดเทศบาลตำบลท่าเกษม

/ความเห็น...

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลท่าเกษม

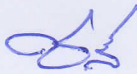
.....



(นายวิบูลสุข ตันจักรวานนท์)
ปลัดเทศบาลตำบลท่าเกษม

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลท่าเกษม

.....



(นายวิเชียร สุคนธประทีป)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าเกษม



รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



สำรวจและรวบรวมโดยสำนักงานเทศบาลตำบลท่าเกษม
อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและ
การให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลท่าเกษม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีจำนวนผู้ตอบ
แบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน รายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
❖ชาย	๔๐	๔๐	
❖หญิง	๖๐	๖๐	
อายุ			
➢ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๕	๑๕	
➢ ๒๑ - ๔๐ ปี	๕๐	๕๐	
➢ ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๒๐	
➢ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๕	
วุฒิการศึกษา			
• ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๐	๒๐	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๕	๓๕	
• ปริญญาตรี	๔๐	๔๐	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕	
อาชีพของผู้มารับบริการ			
▪ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๕	๒๕	
▪ ผู้ประกอบการ	๒๕	๒๕	
▪ ประชาชนผู้รับบริการ	๔๐	๔๐	
▪ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๐	๑๐	
▪ อื่นๆ โปรดระบุ.	-	-	

❖ ตอนที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑.ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๘	๒๒	-	-	-	๔.๗๘	๙๕.๖๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕	๕	-	-	-	๔.๙๕	๙๙.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ	๗๒	๒๘	-	-	-	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๔	๒๒	๓๓	-	-	๔.๐๒	๘๐.๔๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๕๕	๒๓	๒๒	-	-	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๐	๒๐	-	-	-	๔.๘	๙๖.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๓	๑๗	-	-	-	๔.๘๓	๙๖.๖๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๓	๗๑	๖	-	-	๓.๘๓	๗๖.๖๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๘	๒๐	๒๒	-	-	๔.๓๖	๘๗.๒๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๖๕	๒๐	๑๕	-	-	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๐	๖๘	๑๕	-	-	๔.๐๘	๘๑.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มหนังสือพิมพ์	๒๐	๖๕	๑๕	-	-	๔.๐๕	๘๑.๔๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ	๘๒	๑๘	-	-	-	๔.๘๒	๙๖.๔๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๖๐	๓๕	๕	-	-	๔.๕๕	๙๑.๐๐

ข้อเสนอแนะ

.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. บุคลากรของเทศบาลตำบลท่าเกษม พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอยู่ระหว่าง (๒๑ - ๔๐ ปี) และส่วนใหญ่มีการศึกษาในปริญญาตรีและพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายชื่อได้ ดังนี้

➤ ด้านที่ ๑ ด้านเวลา

๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๐

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๐๐

➤ ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๔๐

๒. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๐.๔๐ .

๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๖๐

➤ ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐

๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๖๐

๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ระดับ ความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๖๐

๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทาง มิชอบ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๒๐

๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๐๐

➤ ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๐๐

๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๖๐

๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ระดับความพึง พอใจ ร้อยละ ๘๑.๐๐

๔. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔๐

➤ ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๐๐

➤ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรจัดให้มีการประชุมประจำเดือน เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมกับแจ้งปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ไฟฟ้าในหมู่บ้าน มีความสว่างทั่วถึง เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน บริการรวดเร็วเมื่อไฟฟ้าเกิด ขัดข้อง
- ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนได้รับความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง