# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัดเทศบาล โทร. ๐ ๓๗๔๐ ๐๒๕๔

**ที่** ปจ ๖๑๙๐๑/ - **วันที่** ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

**เรื่อง** รายงานผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

---

เรียน ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลกรอกสมบูรณ์

ตามที่เทศบาลตำบลกรอกสมบูรณ์ได้สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ นั้น

บัดนี้ งานวิเคราะห์นโยบายและแผนได้รวบรวมและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลกรอกสมบูรณ์ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

( นางสาวสุภัสสร กล้าพยัคฆ์ )
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

**เรียน ปลัดเทศบาล**

.....
- เพื่อโปรดทราบ
.....

(ลงชื่อ)
(นางจันทัย ตอนศรี)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ
รักษาราชการแทน หัวหน้าสำนักปลัด

**เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกรอกสมบูรณ์**

.....
- เพื่อโปรดทราบ
.....

(ลงชื่อ)
(นางปาลิดา ทวีสิน)
ผู้อำนวยการกองคลัง
รักษาราชการแทน ปลัดเทศบาล

*** <u>พิจารณาแล้ว</u>**

.....
.....

(ลงชื่อ)
(นายอัครเดช อารี)
นายกเทศมนตรีตำบลกรอกสมบูรณ์

.....พิมพ์

Scanned with CamScanner

# รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
# ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
# และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สำรวจและรวบรวมโดยสำนักงานเทศบาล
อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี

# สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
# ของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
# และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลกรอกสมบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**
**มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 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 | |
| ● มัธยมตอนต้น/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 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | ๗๒ | ๒๘ | - | - | - | ๔.๗๒ | ๙๔.๔๐ |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | ๔๔ | ๒๒ | ๓๓ | - | - | ๔.๐๒ | ๘๐.๔๐ |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | 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 ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | ๒๓ | ๗๑ | ๖ | - | - | ๓.๘๓ | ๗๖.๖๐ |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | ๕๘ | ๒๐ | ๒๒ | - | - | ๔.๓๖ | ๘๗.๒๐ |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๓๕ | ๔๕ | ๒๐ | - | - | ๔.๑๕ | ๘๓.๐๐ |
| **๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | | | |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | ๖๕ | ๒๐ | ๑๕ | - | - | ๔.๕๐ | ๙๐.๐๐ |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | ๒๐ | ๖๘ | ๑๒ | - | - | ๔.๐๘ | ๘๑.๖๐ |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ | ๒๐ | ๖๕ | ๑๕ | - | - | ๔.๐๕ | ๘๑.๐๐ |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | ๘๒ | ๑๘ | - | - | - | ๔.๘๒ | ๙๖.๔๐ |
| **๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน<u>ภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด** | ๖๐ | ๓๕ | ๕ | - | - | ๔.๕๕ | ๙๑.๐๐ |

**<u>ข้อเสนอแนะ</u>**

.....

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. บุคคลากรของเทศบาลตำบลกรอกสมบูรณ์ พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอยู่ระหว่าง (๒๑ - ๔๐ ปี) และส่วนใหญ่มีการศึกษาในปริญญาตรี และพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายข้อได้ ดังนี้

### ➢ ด้านที่ ๑ ด้านเวลา

๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๐

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๐๐

### ➢ ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๐

๒. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๐.๔๐

๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๖๐

### ➢ ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐

๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๖๐

๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๖.๖๐

๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ 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 ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๐๐

๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔๐

### ➢ ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๐๐

### ➢ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรจัดให้มีการประชุมประจำเดือน เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมกับแจ้งปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- ไฟฟ้าในหมู่บ้าน มีความสว่างทั่วถึง เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน บริการรวดเร็วเมื่อไฟฟ้าเกิดขัดข้อง

- ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนได้รับความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง