



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลฝ่ายอำนวยการ งานพัฒนาชุมชน โทร ๐-๓๘๔๗๙-๔๗๙ ต่อ ๑๑  
ที่ ขบ ๕๔๒๐๑/.....วันที่ ๑ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๖  
เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖  
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองใหญ่

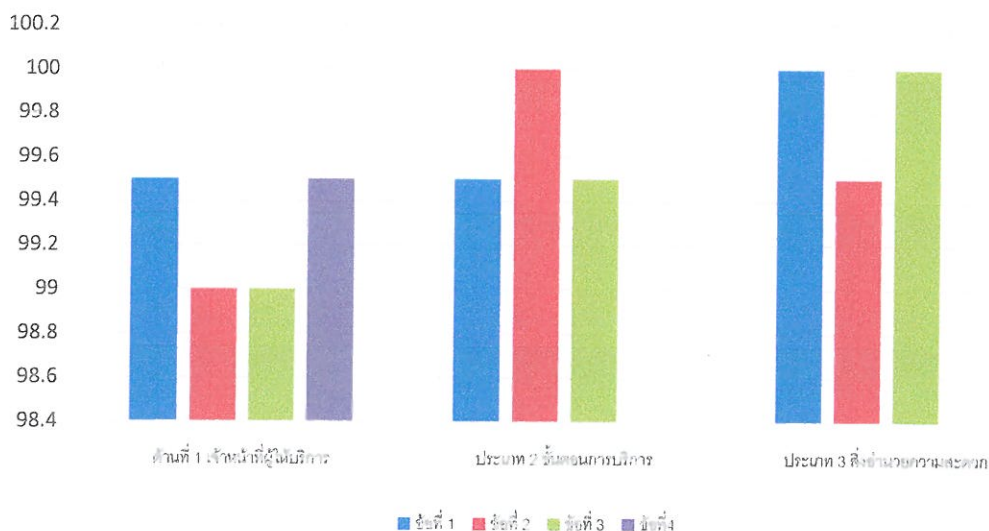
### ต้นเรื่อง

ด้วยสำนักปลัดเทศบาล งานพัฒนาชุมชน ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้บริการของพนักงานเทศบาล จะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

### ข้อเท็จจริง

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ งานสวัสดิการสังคม และสังคมสงเคราะห์ ของเทศบาลตำบลหนองใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลหนองใหญ่ ดังนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน



### ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเห็นควรแจ้งประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลหนองใหญ่ รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

วิมล

(นางสาววิมล น้อยกมล)

นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

ความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

.....

ลงชื่อ

อ. ชัย สันตจิตร์

(นายสุภชัย สันตจิตร์)

หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

ความคิดเห็นของปลัดเทศบาลตำบลหนองใหญ่

- เพื่อไปขอทราบ

.....

ลงชื่อ

อ. ชัย สันตจิตร์

(นายสุภชัย สันตจิตร์)

หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลหนองใหญ่

ความคิดเห็นของปลัดเทศบาลตำบลหนองใหญ่

.....

ลงชื่อ

อ. ชัย สันตจิตร์

(นายกมล เลิศประเสริฐเวช)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองใหญ่



รายงานความพึงพอใจในการใช้บริการประชาชน  
งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์  
สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลตำบลหนองใหญ่



ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖  
๑ ตุลาคม ๒๕๖๕- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

**ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์**  
**ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖**

\*\*\*\*\*

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการจำนวน ๕๐ ราย มีผลการประเมิน  
 โดยคิดเป็นร้อยละ ดังนี้

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ**

| สถานภาพ            | จำนวน     | ร้อยละ       |
|--------------------|-----------|--------------|
| <b>๑. เพศ</b>      |           |              |
| ชาย                | ๑๘        | ๓๖           |
| หญิง               | ๓๒        | ๖๔           |
| <b>รวม</b>         | <b>๕๐</b> | <b>(๑๐๐)</b> |
| <b>๒. อายุ</b>     |           |              |
| ต่ำกว่า ๓๐ ปี      | ๘         | ๑๖           |
| ๓๑ - ๔๐ ปี         | ๑๗        | ๓๔           |
| ๔๑ - ๕๐ ปี         | ๑๗        | ๓๔           |
| มากกว่า ๕๐ ปี      | ๘         | ๑๖           |
| <b>รวม</b>         | <b>๕๐</b> | <b>(๑๐๐)</b> |
| <b>๓. การศึกษา</b> |           |              |
| ประถมศึกษา         | ๑๖        | ๓๒           |
| มัธยมศึกษา         | ๒๒        | ๔๔           |
| ปวช./ปวส.          | ๙         | ๑๘           |
| ปริญญาตรี          | ๔         | ๘            |
| ปริญญาโท           | -         | -            |
| อื่นๆ              | -         | -            |
| <b>รวม</b>         | <b>๕๐</b> | <b>(๑๐๐)</b> |
| <b>๔. อาชีพ</b>    |           |              |
| เกษตรกร            | ๘         | ๑๖           |
| ค้าขาย             | ๑๒        | ๒๔           |
| รับจ้าง            | ๑๗        | ๓๔           |
| รับราชการ          | -         | -            |
| ธุรกิจส่วนตัว      | ๑๓        | ๒๖           |
| นักเรียน/นักศึกษา  | -         | -            |
| อื่น ๆ (ว่างงาน)   | -         | -            |
| <b>รวม</b>         | <b>๕๐</b> | <b>(๑๐๐)</b> |

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงมากกว่าชาย กล่าวคือ เป็นหญิง ๓๒ คน คิดเป็น ๖๔% เป็นชาย ๑๘ คน คิดเป็น ๓๖% เป็นผู้มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็น ๑๖% อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็น ๓๔% อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็น ๓๔% อายุมากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็น ๑๖%

สำหรับการศึกษา พบว่า ผู้มาขอใช้บริการ มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน ๑๖ คน คิดเป็น ๓๒% มัธยมศึกษาจำนวน ๒๒ คน คิดเป็น ๔๔% ปวช./ปวส. จำนวน ๙ คน คิดเป็น ๑๘%ปริญญาตรี จำนวน ๔ คิดเป็น ๘% คนปริญญาโท จำนวน - คน

ในส่วนอาชีพ พบว่าผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๘ คนคิดเป็น ๑๖% อาชีพค้าขาย จำนวน ๑๒ คน คิดเป็น ๒๔% อาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๗ คนคิดเป็น ๓๔% อาชีพรับราชการ - คนอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๓ คน คิดเป็น ๒๖% เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน - คน

**ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ** เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่าง จึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

### **ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ**

การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองใหญ่ ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ๓ ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้ และ ควรปรับปรุง จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผลได้ดังนี้

## สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 99.5
- 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 99
- 1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 99
- 1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 99.5

### ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 99.5
- 2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 100
- 2.3 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 99.5

### ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มรอรับบริการระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 100
- 3.2 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 99.5
- 3.3 อาคารสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัยระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 100

### ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ



ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงมากกว่าชาย กล่าวคือ เป็นหญิง ๓๒ คน คิดเป็น ๖๔% เป็นชาย ๑๘ คน คิดเป็น ๓๖% เป็นผู้มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็น ๑๖% อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็น ๓๔% อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็น ๓๔% อายุมากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็น ๑๖%

สำหรับการศึกษา พบว่า ผู้มาขอใช้บริการ มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน ๑๖ คน คิดเป็น ๓๒% มัธยมศึกษาจำนวน ๒๒ คน คิดเป็น ๔๔% ปวช./ปวส. จำนวน ๙ คน คิดเป็น ๑๘%ปริญญาตรี จำนวน ๔ คิดเป็น ๘% คนปริญญาโท จำนวน - คน

ในส่วนอาชีพ พบว่าผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๘ คนคิดเป็น ๑๖% อาชีพค้าขาย จำนวน ๑๒ คน คิดเป็น ๒๔% อาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๗ คนคิดเป็น ๓๔% อาชีพรับราชการ - คนอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๓ คน คิดเป็น ๒๖% เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน - คน

**ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ** เนื่องจากการสุ่มตัวอย่าง จึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

### **ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ**

การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองใหญ่ ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ๓ ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้ และ ควรปรับปรุง จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผลได้ดังนี้

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

| ลำดับที่ | รายการ                                                                       | แบบประเมินความพึงพอใจ |   |   |   | N<br>(จำนวน<br>ทั้งหมด) | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | เกณฑ์การประเมิน  |
|----------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---|---|---|-------------------------|-----------|--------|------------------|
|          |                                                                              | 4                     | 3 | 2 | 1 |                         |           |        |                  |
|          | ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ                                                     |                       |   |   |   |                         |           |        |                  |
| 1.1      | เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย               | 49                    | 1 | 0 | 0 | 50                      | 3.98      | 99.5   | พึงพอใจมาก       |
| 1.2      | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่                       | 48                    | 2 | 0 | 0 | 50                      | 3.96      | 99     | พึงพอใจมาก       |
| 1.3      | เจ้าหน้าที่คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง                         | 49                    | 0 | 1 | 0 | 50                      | 3.96      | 99.00  | พึงพอใจมาก       |
| 1.4      | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม                | 49                    | 1 | 0 | 0 | 50                      | 3.98      | 99.50  | พึงพอใจมาก       |
|          | ด้านการให้บริการขั้นตอนการให้บริการ                                          |                       |   |   |   |                         |           |        |                  |
| 2.1      | ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน                    | 49                    | 1 | 0 | 0 | 50                      | 3.98      | 99.50  | พึงพอใจมาก       |
| 2.2      | ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว                           | 50                    | 0 | 0 | 0 | 50                      | 4         | 100.00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.3      | มีผู้กำกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน                             | 49                    | 1 | 0 | 0 | 50                      | 3.98      | 99.5   | พึงพอใจมาก       |
|          | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                       |                       |   |   |   |                         |           |        |                  |
| 3.1      | การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มรองรับบริการ | 50                    | 0 | 0 | 0 | 50                      | 4         | 100    | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.2      | มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ                                         | 49                    | 1 | 0 | 0 | 50                      | 3.98      | 99.50  | พึงพอใจมาก       |
| 3.3      | อาคารสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย                                            | 50                    | 0 | 0 | 0 | 50                      | 4.00      | 100.00 | พึงพอใจมาก       |

4 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

3.51 - 4.00

3 หมายถึง พึงพอใจมาก

2.01 - 3.50

2 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

1.51 - 2.00

1 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1.00 - 1.50