



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลปากห้วย

ที่ ปจ ๗๑๔๐๑/ วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปากห้วย

ตามที่สำนักปลัด เทศบาลตำบลปากห้วย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากห้วย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลปากห้วย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลปากห้วย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

นางสาวสุภาวดี สุขประสงค์
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

นายศักดิ์พัต เนียมรินทร์
ปลัดเทศบาลตำบลปากห้วย

นายอุเทน พิมพ์สาร
นายกเทศมนตรีตำบลปากห้วย



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลพากห้วย
อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดสระแก้ว

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลปากห้วย อำเภอรัฐบุรุษประเทศ จังหวัดสระแก้ว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเทศบาลตำบลปากห้วย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลหลักเมืองที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง 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 พอใจมาก หมายถึง

ระดับ ๕ พอใจมากที่สุด หมายถึง

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕.๐๐	
๒๐ - ๔๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐	
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๕	๔๕.๐๐	
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๒๐.๐๐	
รวม	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	
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 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากห้วย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมา คือ ประเภท อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๒	๖๐	๒๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕	๕๕	๒๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๔๘	๒๒	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖	๔๗	๒๖	๑	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ	๒๙	๖๑	๑๐	๐	๐
รวม	๑๓๒	๒๗๑	๙๘	๑	๐
ร้อยละ	๒๖.๔๐	๕๔.๒๐	๑๙.๖๐	๐.๒๐	๐.๐๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยด้วยดี)	๒๔	๖๐	๑๖	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๒๒	๕๖	๒๒	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๗	๕๘	๑๕	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๕	๑๗	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๗	๖๒	๒๑	๐	๐
รวม	๑๑๘	๒๙๑	๙๑	๐	๐
ร้อยละ	๒๓.๖๐	๕๘.๒๐	๑๘.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕	๕๖	๑๘	๑	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๕๐	๑๒	๓	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๒	๔๖	๑๘	๑๔	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๒๑	๖๖	๒๑	๑	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์เครื่องมือ	๒๒	๔๙	๒๙	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๙	๔๙	๒๒	๑๐	๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖	๔๕	๑๘	๒	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๗	๔๐	๒๑	๑๒	๐
รวม	๒๐๗	๔๐๐	๑๕๐	๔๓	๐
ร้อยละ	๑๕.๘๘	๕๐.๐๐	๑๘.๕๗	๕.๑๗	๐.๐๐
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับการตรงตามความต้องการ	๔๗	๕๓	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓๓	๖๐	๗	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๐	๕๓	๑๕	๒	๐
รวม	๑๑๐	๑๖๖	๒๒	๒	๐
ร้อยละ	๓๖.๖๔	๕๕.๓๓	๗.๓๓	๑.๕๖	๐.๐๐
ความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ	๒๘.๑๔	๕๔.๔๓	๑๕.๘๗	๑.๕๖	๐.๐๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากห้วย ในภาพรวม ราช ด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๖.๔๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๖๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๒๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๒๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๖๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๓๘.๒๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๘.๒๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

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

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๖๗
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๗.๓๓
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๕.๓๓
- พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๙๖

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากห้วย

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลปากห้วยโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๑๔ พึงพอใจมากร้อยละ ๕๔.๔๓ ,พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕.๙๗ ,พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๕๖ และพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ ๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ระดับ ๔ (พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๔๓)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
๒. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

ภาคผนวก



แบบประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ

เทศบาลตำบลพากห้วย อำเภอรัฐประศาสตร์ จังหวัดสระแก้ว

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ
 เกษตรกร ธุรกิจส่วนตัว อื่นๆ

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นต่อการดำเนินโครงการ

รายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ที่ได้รับ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ					
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน)					
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

รายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ที่ได้รับ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ ที่นั่งคอย รับบริการ					
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ					
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ					
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย					
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

