



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานการเจ้าหน้าที่ โทร ๐ ๗๕๒๐ ๘๑๖๕ ต่อ ๑๒๐

ที่ ตง ๕๒๗๐๑/ ๕๗๒

วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งยาว เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ  
การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งยาว

ตามที่งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งยาว เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ นั้น

บัดนี้ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งยาว ณ สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งยาว เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวศินันท์ ศิลปโสภานันท์)  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งยาว  
-เพื่อโปรดทราบ

15 มี.ค. 2566  
(นายวีรศรณ์ สูดสาคร)  
ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งยาว

(นายเฉลิมพล ชัยเกษตรสิน)  
นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งยาว



รายงานผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งยาว  
เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลทุ่งยาว อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

## บทสรุปของผู้บริหาร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญขององค์กรภาครัฐตามกรอบการพัฒนาปฏิรูประบบราชการ (Administrative Reforms) และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยเกิดประโยชน์ขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการภายใต้พื้นที่ความรับผิดชอบ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถในการตอบสนอง และการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นกลไกหลักขององค์กรภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People center)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งยาว อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยใช้แบบสอบถามผ่านระบบ (Google ฟอร์ม) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลทุ่งยาว อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำนวน ๑๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Google ฟอร์ม) โดยการสแกนผ่านคิวอาร์โค้ด ณ จุดบริการของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจการให้บริการ ทั้ง ๕ โครงการ ได้แก่ การจดทะเบียนพาณิชย์ การติดต่อชำระภาษีประจำปี การกำจัดสิ่งปฏิกูล การเบิกอุปกรณ์กีฬา และการขออนุญาตการสร้างอาคาร มีกรอบการประเมิน ๔ ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

### ผลการศึกษา พบว่า

#### ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี และส่วนใหญ่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการในหน่วยงาน กองการศึกษา และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

#### ๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งยาว อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งยาว ตามภาระงานทั้ง ๕ โครงการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ สามารถสรุปได้ตามกรอบการประเมิน ๔ ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐



แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งยาว  
เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>เพศ</b>			
- ชาย	๔๕	๔๕	-
- หญิง	๕๕	๕๕	-
<b>อายุ</b>			
- อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒	-
- อายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๒	๔๒	-
- อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๔	๔๔	-
- อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๑๒	-
<b>ใช้บริการในหน่วยงานใด สำนัก / กอง</b>			
- สำนักปลัดเทศบาล	๑๓	๑๓	-
- กองช่าง	๒๐	๒๐	-
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๒๕	๒๕	-
- กองการศึกษา	๒๕	๒๕	-
- กองคลัง	๑๗	๑๗	-

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๗๘	๑๙	๓	-	-	๔.๗๕	๙๕.๐๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๑	๑๗	๒	-	-	๔.๗๙	๙๕.๘๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๖	๓๐	๔	-	-	๔.๖๒	๙๒.๔๐
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๗๗	๒๑	๒	-	-	๔.๗๕	๙๕.๐๐
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ						๔.๗๒	๙๔.๔๐

เกณฑ์การให้คะแนน

- ๐.๐๐ - ๑.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ น้อยมาก  
 ๑.๑๐ - ๒.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ น้อย  
 ๒.๑๐ - ๓.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ ปานกลาง  
 ๓.๑๐ - ๔.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ มาก  
 ๔.๑๐ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ มากที่สุด

# แบบสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการของ เทศบาลตำบลทุ่งยาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

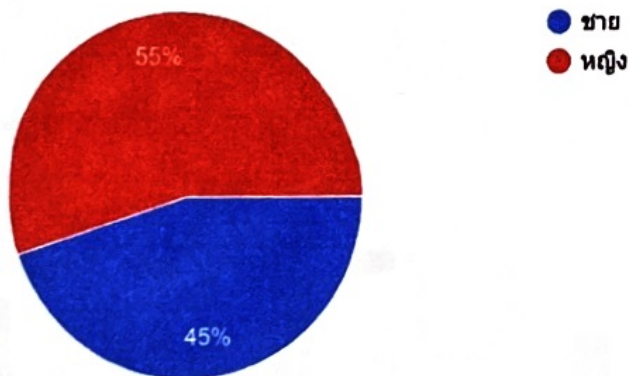
การตอบกลับ 100 รายการ

## เผยแพร่การวิเคราะห์

เพศ

 คัดลอก

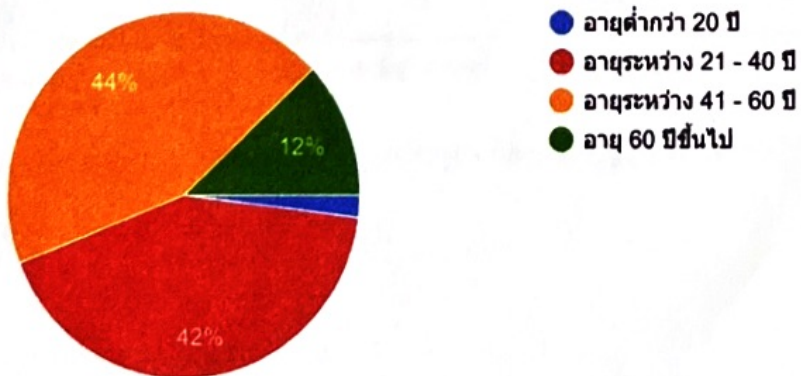
คำตอบ 100 ข้อ



อายุ

 คัดลอก

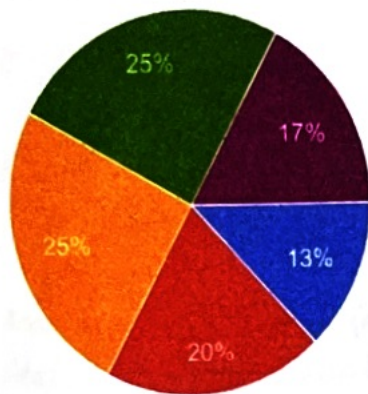
คำตอบ 100 ข้อ



### ท่านใช้บริการหน่วยงานใด สำนัก/กอง

📄 คัดลอก

คำตอบ 100 ข้อ

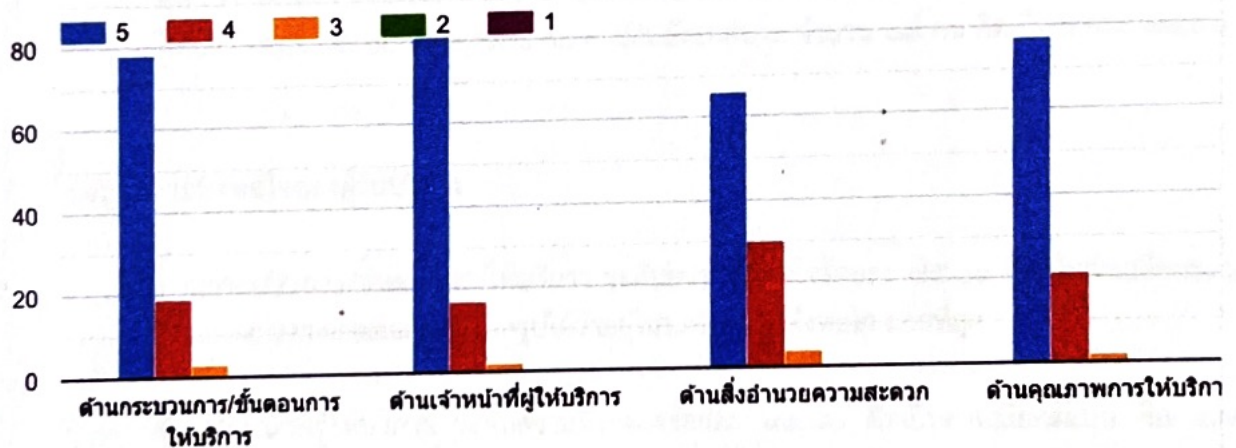


- สำนักงานปลัดเทศบาล
- กองช่าง
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- กองการศึกษา
- กองคลัง

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

📄 คัดลอก

#### ความพึงพอใจต่อการให้บริการ



### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะ

คำตอบ 4 ข้อ

ไม่มีค่ะ

ให้มีการติดประกาศและแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

มีป้ายสัญลักษณ์ชัดเจนและประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

การให้บริการให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ให้บริการด้วยความรวดเร็ว



## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ข้อมูลทั่วไป

- **ด้านเพศ** จากแบบสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ และเพศชาย จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐
- **ด้านอายุ** จากแบบสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และอันดับสุดท้าย คือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐
- **ผู้รับบริการใช้บริการในหน่วยงานใด** จากแบบสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการในหน่วยงาน กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมและกองการศึกษามากที่สุด จำนวนเท่ากัน คือ ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ รองลงมา คือ กองช่าง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐, กองคลัง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ และสุดท้าย คือ สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐

### ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๐๐ คิดเป็นค่าเฉลี่ยคะแนน คือ ๔.๗๕ จากคะแนนเต็ม ๕ ซึ่งสรุปได้ว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
- **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘๐ คิดเป็นค่าเฉลี่ยคะแนน คือ ๔.๗๙ จากคะแนนเต็ม ๕ ซึ่งสรุปได้ว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๔๐ คิดเป็นค่าเฉลี่ยคะแนน คือ ๔.๖๐ จากคะแนนเต็ม ๕ ซึ่งสรุปได้ว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
- **ด้านคุณภาพการให้บริการ** ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๐๐ คิดเป็นค่าเฉลี่ยคะแนน คือ ๔.๗๕ จากคะแนนเต็ม ๕ ซึ่งสรุปได้ว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐

## ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งยาว อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศ ที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากผลการประเมินความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งยาว อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย และมีข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ คือ ควรมีการติดประกาศและแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ควรมีป้ายสัญลักษณ์ที่ชัดเจนและประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และการให้บริการให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

ดังนั้น การพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น การสร้างและพัฒนาความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้โดยการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมจะให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยการจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกา และน้ำดื่มไว้คอยบริการ ตลอดจนการจัดให้มีที่นั่งรอของประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ มีป้ายบอกทาง หรือป้ายสัญลักษณ์ที่ชัดเจนและประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และติดประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน ทั้งนี้เพื่อตอบสนองและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะที่มีของประชาชนผู้รับบริการ