



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบ้านแปะ โทรศัพท์ ๐๕๓๐๓๒๑๒๘-๙

ที่ ชม.๕๙๐๐๑/ ๑๗๙ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแปะ

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านแปะ ได้สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ นั้น

บัดนี้ งานการเจ้าหน้าที่ ได้รวบรวมและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแปะ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายอนุชน ลิ้มภักดี)

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....

(นางสาวกฤติมา ชัยชนันท์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลบ้านแปะ.....

จ.อ.

(ศุภกิจ ผืนบ้านแปะ)

ปลัดเทศบาลตำบลบ้านแปะ

คำสั่ง/ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลบ้านแปะ

(นายพันธ์ศักดิ์ แก้วสุดใจ)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแปะ



**สรุปผลแบบสอบถาม**  
**ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ**  
**การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

\*\*\*\*\*

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>เพศ</b>			
- ชาย	๔๐	๔๐.๐๐	
- หญิง	๖๐	๖๐.๐๐	
<b>อายุ</b>			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๕	๑๕.๐๐	
- ๒๑ - ๔๐ ปี	๕๐	๑๕.๐๐	
- ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๑๕.๐๐	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๒๐.๐๐	
<b>วุฒิการศึกษา</b>			
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๑๒	๑๒.๐๐	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า	๓๐	๓๐.๐๐	
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๕	๔๕.๐๐	
- ปริญญาตรี	๘	๘.๐๐	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕.๐๐	
<b>อาชีพของผู้มารับบริการ</b>			
- เกษตรกร	๒๓	๒๓.๐๐	
- ผู้ประกอบการ	๑๒	๑๒.๐๐	
- ประชาชนผู้รับบริการ	๕๒	๕๒.๐๐	
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๓	๑๓.๐๐	
- อื่นๆ โปรดระบุ	-		

/ตอนที่ ๒..

ตอนที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
<b>๑.ด้านเวลา</b>							
- การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๘	๒๒	-	-	-	๔.๗๘	๙๕.๖๐
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๒	๒๘	-	-	-	๔.๗๒	๙๔.๔๐
<b>๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
- การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๙๕	๕	-	-	-	๔.๙๕	๙๙.๐๐
- การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๗๒	๒๘	-	-	-	๔.๗๒	๙๔.๔๐
- การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนได้รับการบริการก่อน	๔๔	๒๒	๓๓	-	-	๔.๐๒	๙๐.๔๐
<b>๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
- ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๓	๑๗	-	-	-	๔.๘๓	๙๖.๖๐
- ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๔	๒๒	๒๓	-	-	๔.๓๓	๘๖.๖๐
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๓	๗๑	๖	-	-	๓.๘๓	๗๖.๖๐
- ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๕๘	๒๐	๒๒	-	-	๔.๓๖	๘๗.๒๐
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
- จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๐	๖๘	๑๒	-	-	๔.๐๘	๘๑.๖๐
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	๒๓	๗๑	๖	-	-	๓.๘๓	๗๖.๖๐
- ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๖๕	๑๕	๒๐	-	-	๔.๔๕	๙๐.๐๐
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๐	๖๕	๑๕	-	-	๔.๐๕	๘๑.๐๐
<b>๕.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับใด</b>	๖๐	๓๕	๕	-	-	๔.๕๕	๙๑.๐๐

ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....



## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. บุคลากรของเทศบาลตำบลบ้านแปะ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ โดยมีอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ และพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายข้อได้ ดังนี้

**ด้านที่ ๑ ด้านเวลา** พบว่า มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๐ และความเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๐

**ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๐๐ รองลงมาคือการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๐ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนได้รับการบริการก่อน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๔๐

**ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๖๐ รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ เป็นต้น ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๒๐ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๖๐ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๖๐

**ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาคือจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๖๐ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๐๐ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๖.๖๐

**ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม** พบว่า ควรให้มีการประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงาน พร้อมกับแจ้งปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ไฟฟ้าบริเวณหน้าชอยข้างเทศบาล ควรมีความสว่างเพียงพอและทั่วถึง