



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลคลองวาฬ

ที่ ปช ๕๒๔๐๑/๒๓๔

วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลคลองวาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคลองวาฬ

ตามที่เทศบาลตำบลคลองวาฬ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ รวมถึงการติดต่อหน่วยงานต่างๆ ภายในสังกัดของเทศบาลตำบลคลองวาฬ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลคลองวาฬ จึงได้จัดทำรายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลคลองวาฬ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวกฤษณา พวงเพชร)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นางสาวขวัญฤตา ฉัตรมงคล)

ปลัดเทศบาล

(นางนุณเยี่ยม วิโรจ)
นายกเทศมนตรีตำบลคลองวาฬ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลคลองวาฬ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จัดทำโดย
เทศบาลตำบลคลองวาฬ
อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมา (๒๕๖๕) โดยสำรวจ ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๕

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลคลองวาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จัดทำขึ้นเพื่อดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งใช้สอบถาม โดยแบบสำรวจความพึงพอใจ หากผิดพลาดประการใด ขออภัยมา ณ ที่นี้

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลคลองวาฬ

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๕	๒๕.๐๐	
หญิง	๑๕	๗๕.๐๐	
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๕.๐๐	
๒๑-๔๐ ปี	๓	๑๕.๐๐	
๔๑-๖๐ ปี	๗	๓๕.๐๐	
๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๔๕.๐๐	
๓. ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษา	๑๗	๘๕.๐๐	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓	๑๕.๐๐	
ปริญญาตรี	๐	๐	
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
๔. สถานภาพของผู้รับบริการ			
เกษตรกร/องค์การเกษตรกร	๓	๑๕.๐๐	
ผู้ประกอบการ	๑	๕.๐๐	
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๖	๘๐.๐๐	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐	
อื่น ๆ โปรดระบุ	๐	๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๘๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐

ตอนที่ ๒ ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ (คน)					\bar{X}	ร้อยละ
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๘	๒	๐	๐	๐	๐.๙๘	๙๘
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๐.๙๗	๙๗
รวม						๑.๙๕	๙๗.๕๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๐.๙๗	๙๗
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๕	๕	๐	๐	๐	๐.๙๕	๙๕
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๖	๔	๐	๐	๐	๐.๙๖	๙๖
รวม						๒.๘๘	๙๖.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๘	๒	๐	๐	๐	๐.๙๘	๙๘
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๐.๙๗	๙๗
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑๗	๓	๐	๐	๐	๐.๙๗	๙๗
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๖	๔	๐	๐	๐	๐.๙๖	๙๖
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๔	๖	๐	๐	๐	๐.๙๔	๙๔
รวม						๔.๘๑	๙๖.๒๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๐.๙๗	๙๗
๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๖	๔	๐	๐	๐	๐.๙๖	๙๖
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๕	๕	๐	๐	๐	๐.๙๕	๙๕

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ (คน)					\bar{X}	ร้อยละ
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑		
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๔	๖	๐	๐	๐	๐.๙๔	๙๔
รวม						๓.๘๒	๙๕.๕
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๑๖	๔	๐	๐	๐	๐.๙๖	๙๖

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๘ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘ รองลงมาเป็นการเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ รองลงมาจุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับดีมาก)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ประเด็นความคิดเห็น	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๗.๕๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๖.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๖.๒๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๕.๕
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๓๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐

*****หมายเหตุระดับความพึงพอใจ

๕ ระดับดีมาก

๔ ระดับดี

๓ ระดับปานกลาง

๒ ระดับพอใช้

๑ ระดับต้องปรับปรุง

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

คำอธิบาย แบบประเมินฉบับนี้มีทั้งหมด ๓ ตอน ขอให้ผู้ตอบแบบประเมินตอบให้ครบทั้ง ๓ ตอน เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อไป

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความ

๑. เพศ

หญิง

ชาย

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี

๒๑-๔๐ ปี

๔๑-๖๐ ปี

๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

๔. สถานภาพของผู้รับบริการ

เกษตรกร/องค์การเกษตรกร

ผู้ประกอบการ

ประชาชนผู้รับบริการ

องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

(ขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถาม)