



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลตลาดแร้ง อำเภอ บ้านเขว้า จังหวัด ชัยภูมิ

ที่ ขย 72501/90

วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2565

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลตลาดแร้ง

ตามที่เทศบาลตำบลตลาดแร้ง สำนักงานปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 80 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น 50 ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวอรสา ไวประเสริฐ)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

(ลงชื่อ)

(จ่าเอกสุวัฒน์ ศิริชาติ)

หัวหน้าฝ่ายป้องกันและรักษาความสงบ

รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)



(นายรักชาติ รียาพันธ์)

ผู้อำนวยการกองช่าง

รักษาราชการแทนปลัดเทศบาลตำบลลาดแร้ง

ความเห็นนายกเทศมนตรี

(ลงชื่อ)



(นายประสิทธิ์ เจนชัย)

นายกเทศมนตรีตำบลลาดแร้ง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลตลาดแร่ อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ 2564

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลตลาดแร่
ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน
เพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลตลาดแร่
อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลตลาดแร่
ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	31	62
หญิง	19	38
รวม	85	100
2. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า 20 ปี	9	18
21-50 ปี	28	56
41-60 ปี	13	26
มากกว่า 60 ปี	-	-
รวม	50	100
3. การศึกษา		
ประถม	15	30
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	23	46
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	2	4
ปริญญาตรี		
อื่นๆ	10	20
รวม	-	-
4. อาชีพ		
เกษตรกร		
รับจ้าง	18	36
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	26	52
รับราชการ	3	6
อื่น ๆ	1	2
รวม	2	4
	50	100

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1	1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาศยติ)	8/16 %	37/74%	5/10%		
2	2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	10/20%	35/76%	4/4%		
3	3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	8/16%	35/ 70%	7/14%		
4	4.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	9/18%	36/72%	5/10%		
5	5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4/8%	39/ 78%	10/20%		
6	6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	9/18%	35/70%	6/12%		
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
7	1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	7/14%	36/72%	7/14%		
8	2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	5/10%	40/80%	5/10%		
9	3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	10/20%	37/74%	3/6%		
10	4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	10/20%	35/70%	5/10%		
11	5 คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	5/10%	36/72%	9/18%		

12	6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	6/12%	35/ 70%	9/18%		
13	7.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	7/14%	35/70%	8/16%		
14	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	4/8%	38/76%	7/14%		1/2%
3.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
15	1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	9/18%	35/ 70%	6/12%		
16	2.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	6/12%	37/74%	7/14%		
17	3.ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจาก การบริการของหน่วยงาน	10/20%	38/76%	7/14%		

จากตารางที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 14.94
4	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ 73.17
3	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ 12.70
2	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ -
1	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 0.11

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลตลาดแร้ง โดยภาพรวม
ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76

7. ข้อเสนอแนะ

- 7.1 ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.2 ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น