



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน โทร. ๐ ๕๕๗๔ ๑๖๖๖
ที่ กพ ๕๓๒๐๗/๕๔๘ วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการ
ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลช่องลม

ตามที่เทศบาลตำบลช่องลม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนา
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามพระราชกฤษฎีกา
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ นั้น

งานวิเคราะห์นโยบายและแผน ได้รวบรวมและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลช่องลม เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสมจิตต์ ชูปาน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

เพื่อโปรดทราบ

ความเห็นผู้อำนวยการกอง.....

(นางชรัพดา ปานปรีชา)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ความเห็นปลัดเทศบาล.....

(นายชำนาญ จุลมณี)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลช่องลม

ความเห็นของนายกเทศมนตรี.....

(นายชาวลิต เสถียร)

นายกเทศมนตรีตำบลช่องลม



รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ

ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สำรวจและรวบรวมโดยงานวิเคราะห์นโยบายและแผน
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลจอม
อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลช่องลม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน รายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
✿ ชาย	๑๘	๓๖	
✿ หญิง	๓๒	๖๔	
อายุ			
➤ อายุ ๒๕ - ๓๕ ปี	๘	๑๖	
➤ อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี	๒๑	๔๒	
➤ อายุ ๔๖ - ๕๕ ปี	๑๖	๓๒	
➤ อายุ ๕๕ ปีขึ้นไป	๕	๑๐	
วุฒิการศึกษา			
✿ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๖	๕๒	
✿ มัธยมต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๘	๓๖	
✿ ปริญญาตรี	๖	๑๒	
✿ สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
อาชีพของผู้มารับบริการ			
▪ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๔	๒๘	
▪ ผู้ประกอบการ	๔	๘	
▪ ประชาชน	๓๐	๖๐	
▪ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒	๔	
▪ อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	

ตอนที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๕	๑๕	-	-	-	๔.๗๐	๙๕.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๕	๕	-	-	-	๔.๙๐	๙๘.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๘	๒๒	-	-	-	๔.๕๖	๙๑.๒๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๕	๑๙	๖	-	-	๔.๓๘	๘๗.๖๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๙	๒๓	๘	-	-	๔.๒๒	๘๔.๔๐
๓. ด้านการให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๐	๒๐	-	-	-	๔.๗๖	๙๕.๒๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๙	๒๑	-	-	-	๔.๕๘	๙๑.๖๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๗	๒๒	๑	-	-	๔.๕๒	๙๐.๔๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๔	๒๐	๖	-	-	๔.๓๖	๘๗.๒๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๒	๑๙	๙	-	-	๔.๒๖	๘๕.๒๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๑	๒๔	๕	-	-	๔.๓๒	๘๖.๔๐
๔.๒ จุด/ช่องทาง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๐	๒๐	๑๐	-	-	๔.๒๐	๘๔.๐๐
๔.๓ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ	๒๒๔	๑๘	๘	-	-	๔.๓๒	๘๖.๔๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๑	๒๕	๔	-	-	๔.๓๔	๘๖.๘๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๒	๑๓	๕	-	-	๔.๕๔	๙๐.๘๐

ข้อเสนอแนะ

.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. บุคคลากรของเทศบาลตำบลช่องลม พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอยู่ระหว่าง (๓๖ - ๔๕ ปี) และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายข้อได้ ดังนี้

➤ ด้านที่ ๑ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๐๐

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๐๐

➤ ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๒๐

๒. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๖๐

๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๔.๔๐

➤ ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๒๐

๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๖๐

๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๔๐

๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๒๐

๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕.๒๐

➤ ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๔๐

๒. จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๔.๐๐

๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ

ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๔๐

๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๘๐

➤ ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๘๐

➤ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรจัดให้มีการประชุมประจำเดือน เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมกับแจ้งปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- ไฟฟ้าแสงสว่างในจุดเสี่ยงภายในเขตพื้นที่ตำบลช่องลมยังมีไม่เพียงพอ ทำให้เกิดอุบัติเหตุทางถนนบ่อยครั้ง

- ด้านการช่วยเหลือประชาชนเมื่อมีเกิดเหตุภัยพิบัติ ได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานเป็นอย่างดี ทำให้บรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน