



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสามเงา  
ที่ - - - - - วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๔  
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสามเงา

### เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดให้เทศบาลตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๕๐ และตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดแนวทางพัฒนาการปฏิบัติราชการเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ให้เป็นรูปธรรม เพื่อสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบกับสำนักงาน ป.ป.ช. ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมติคณะกรรมาการ ป.ป.ช. ที่มีมติให้นำกรอบแนวทางประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ มาเป็นเครื่องมือสำหรับการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ข้อ ๙.๒ การบริหารงาน หัวข้อย่อยที่ ๐๑๖ ข้อมูลรายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ จะต้องสรุปผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ในปีที่ผ่านมา

### ข้อเท็จจริง

เทศบาลตำบลสามเงา โดยสำนักปลัดเทศบาลตำบลสามเงา ได้จัดทำข้อมูลรายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ โดยเป็นการสรุปข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจด้านต่างๆ ของหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลสามเงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของเทศบาลตำบลสามเงา ให้นายกเทศมนตรีตำบลสามเงาทราบ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

### ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ทลว มัจฉา  
(นายภคชล มัจฉา)

ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์

(นายวรุฒม์ พลพิทักษ์)  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

ใบทราบ

(นายเฉลียว ภูตอนตอง)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน  
ปลัดเทศบาล

(นายสมจิต เรืองสุริยะ)

นายกเทศมนตรีตำบลสามเงา



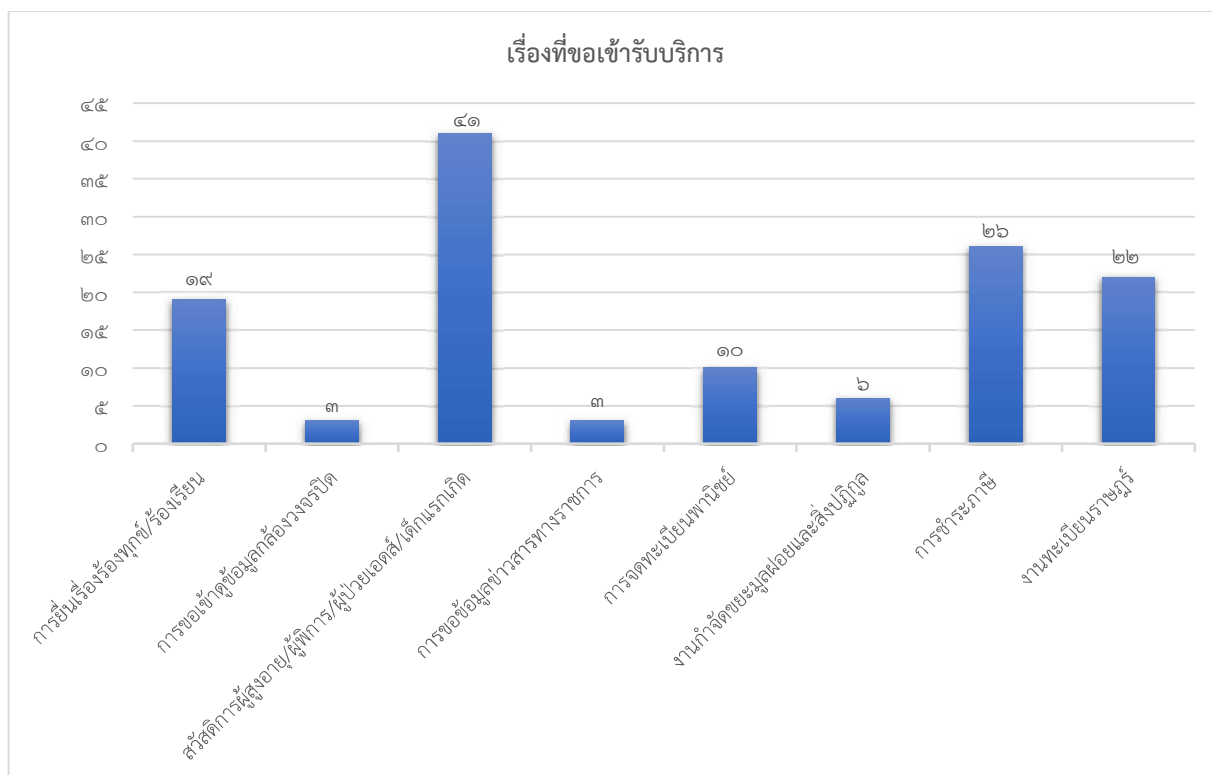
สรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ**

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	เพศชาย ๕๖ คน เพศหญิง ๗๔ คน
อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ๕ คน อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี ๑๗ คน อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี ๔๖ คน อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี ๒๙ คน อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี ๒๗ คน อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป ๖ คน
ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	ประถมศึกษา ๑๙ คน มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ๔๖ คน อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ๑๓ คน ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ๔๙ คน สูงกว่าปริญญาตรี ๓ คน
อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	รับราชการ ๒๙ คน ธุรกิจส่วนตัว ๑๙ คน เกษตรกร ๒๒ คน ค้าขาย ๒๔ คน รับจ้าง ๓๑ คน นักเรียนนักศึกษา ๕ คน

**ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอเข้ารับบริการ**

การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๙ ครั้ง
การขอเข้าดูข้อมูลกล้องวงจรปิด	๓ ครั้ง
สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	๔๑ ครั้ง
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓ ครั้ง
การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๐ ครั้ง
งานกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	๖ ครั้ง
การชำระภาษี	๒๖ ครั้ง
งานทะเบียนราษฎร์	๒๒ ครั้ง



### ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงา

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงา ในด้านต่างๆ จะวิธีการประเมินผลจากผู้ที่มาขอรับบริการเทศบาลตำบลสามเงา จำนวน ๑๓๐ คน ที่ได้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยใช้การประเมินจากค่าเฉลี่ยของแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ควรปรับปรุง

## ๓.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑			
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	๕๑	๕๖	๒๑	๒	๐	๑๓๐	๔.๒๐	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๑	๓๑	๔๙	๒๙	๐	๑๓๐	๓.๓๔	ปานกลาง
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๑๖	๓๙	๕๗	๑๓	๕	๑๓๐	๓.๓๗	ปานกลาง
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๘	๒๔	๗๑	๑๔	๓	๑๓๐	๓.๓๑	ปานกลาง
รวม								๓.๕๕ (๗๑.๐๐)	มาก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงาความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับมีความพึงพอใจมาก ซึ่งแยกเป็นข้อได้ดังนี้

- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ มีความพึงพอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีความพึงพอใจปานกลาง
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีความพึงพอใจปานกลาง
- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจปานกลาง

ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับมีความพึงพอใจมาก ที่ระดับเกณฑ์คะแนนการประเมินร้อยละ ๗๑.๐๐

ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว รวมถึงให้คำแนะนำตอบข้อซักถามต่างๆ ด้วยความชัดเจน

### ๓.๒ ผลสำรวจความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑			
๑	ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๑๒	๒๑	๕๔	๓๓	๑๐	๑๓๐	๒.๙๔	ปานกลาง
๒	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๕	๑๓	๗๓	๒๙	๐	๑๓๐	๓.๑๑	ปานกลาง
๓	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	๑๑	๓๙	๔๘	๓๑	๑	๑๓๐	๓.๒๒	ปานกลาง
รวม								๓.๐๙ (๖๒.๐๐)	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงาความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับมีความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งแยกเป็นข้อได้ดังนี้

- ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจปานกลาง
- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจปานกลาง
- มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน มีความพึงพอใจปานกลาง

ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการ มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับความพึงพอใจปานกลาง ที่ระดับเกณฑ์คะแนนการประเมินร้อยละ ๖๒.๐๐

ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน ควรจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการให้มีความชัดเจน รวมถึงการให้บริการควรทำตามลำดับผังขั้นตอนให้ชัดเจน

### ๓.๓ ผลสำรวจความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑			
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๓๓	๕๗	๒๙	๑๑	๐	๑๓๐	๓.๘๖	มาก
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการ	๔๒	๖๔	๑๖	๘	๐	๑๓๐	๔.๐๘	มาก
๓	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๙	๔๖	๔๔	๒๑	๐	๑๓๐	๓.๔๘	ปานกลาง
รวม								๓.๘๑ (๗๖.๐๐)	มาก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงาความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับมีความพึงพอใจมาก ซึ่งแยกเป็นข้อได้ดังนี้

- การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ มีความพึงพอใจมาก

- มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการ มีความพึงพอใจมาก

- อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีความพึงพอใจมาก

ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมาก ที่ระดับเกณฑ์คะแนนการประเมินร้อยละ ๗๖.๐๐

ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน อาคารสถานที่ควรมีความสะอาด ปลอดภัยมากกว่าเดิม

ซึ่งจากผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงา ทั้ง ๓ ด้าน คือ

- ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับความพึงพอใจปานกลาง ที่ระดับเกณฑ์คะแนนการประเมินร้อยละ ๗๐.๐๐