



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสามเงา  
ที่ - - - - - วันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖  
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสามเงา

### เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดให้เทศบาลตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๕๐ และตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดแนวทางพัฒนาการปฏิบัติราชการเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ให้เป็นรูปธรรม เพื่อสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบกับสำนักงาน ป.ป.ช. ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมติคณะกรรมการ ป.ป.ช. ที่มีมติให้นำกรอบแนวทางประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ มาเป็นเครื่องมือสำหรับการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ข้อ ๙.๒ การบริหารงาน หัวข้อย่อยที่ ๐๑๖ ข้อมูลรายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ จะต้องสรุปผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ในปีที่ผ่านมา

### ข้อเท็จจริง

เทศบาลตำบลสามเงา โดยสำนักงานปลัดเทศบาลตำบลสามเงา ได้จัดทำข้อมูลรายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ โดยเป็นการสรุปข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจด้านต่างๆ ของหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลสามเงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของเทศบาลตำบลสามเงา ให้นายกเทศมนตรีตำบลสามเงาทราบรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

### ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

๓๓/๖ ๕๖๖

(นายภคชล มัจฉา)

ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์

(นายวรุฒม์ พลพิทักษ์)

หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

(นายเฉลียว ภูดอนตอง)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาล

วิมลชาวน

(นายสมจิต เรืองสุริยะ)

นายกเทศมนตรีตำบลสามเงา



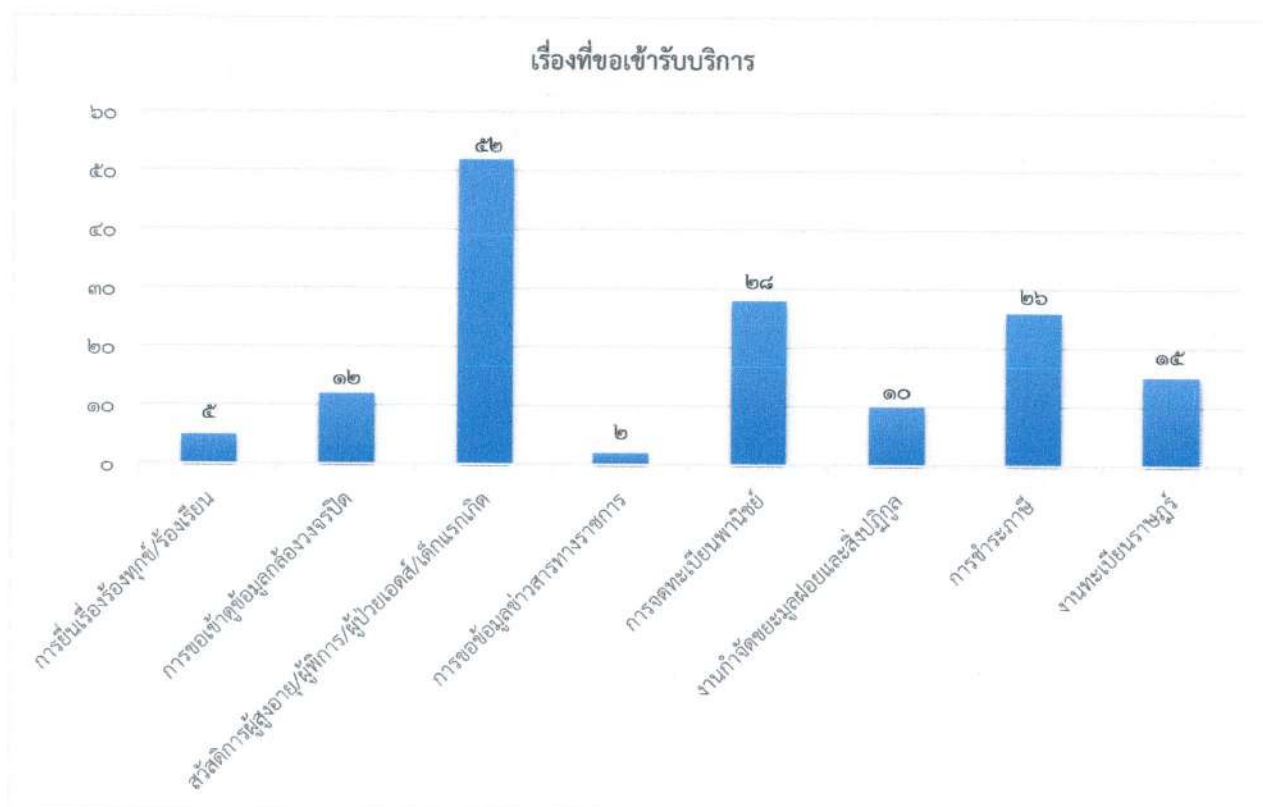
**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ**

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	เพศชาย ๖๖ คน เพศหญิง ๘๔ คน
อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ๑๙ คน อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี ๓๒ คน อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี ๓๗ คน อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี ๑๙ คน อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี ๒๙ คน อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป ๑๔ คน
ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	ประถมศึกษา ๒๓ คน มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ๖๑ คน อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ๒๒ คน ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ๔๒ คน สูงกว่าปริญญาตรี ๒ คน
อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	รับราชการ ๓๓ คน ธุรกิจส่วนตัว ๒๙ คน เกษตรกร ๓๒ คน ค้าขาย ๒๔ คน รับจ้าง ๓๐ คน นักเรียนนักศึกษา ๒ คน

**ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอเข้ารับบริการ**

การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๕ ครั้ง
การขอเข้าดูข้อมูลกล้องวงจรปิด	๑๒ ครั้ง
สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	๕๒ ครั้ง
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒ ครั้ง
การจดทะเบียนพาณิชย์	๒๘ ครั้ง
งานกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	๑๐ ครั้ง
การชำระภาษี	๒๖ ครั้ง
งานทะเบียนราษฎร	๑๕ ครั้ง



### ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงา

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงา ในด้านต่างๆ จะวิธีการประเมินผลจากผู้ที่มาขอรับบริการเทศบาลตำบลสามเงา จำนวน ๑๕๐ คน ที่ได้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ 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	๖๘	๔๖	๓๖	๐	๐	๑๕๐	๔.๒๑	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๙	๖๘	๓๖	๗	๐	๑๕๐	๓.๓๔	มาก
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๒๖	๔๙	๖๒	๑๓	๐	๑๕๐	๓.๓๗	มาก
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๒	๕๒	๓๙	๑๗	๐	๑๕๐	๓.๓๑	มาก
รวม								๓.๘๘	มาก
รวม								(๗๘.๐๐)	

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงาความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับมีความพึงพอใจมาก ซึ่งแยกเป็นข้อได้ดังนี้

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

ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมาก ที่ระดับเกณฑ์คะแนนการประเมินร้อยละ ๗๘.๐๐

ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว รวมถึงให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามต่างๆ ด้วยความชัดเจน

### ๓.๒ ผลสำรวจความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑			
๑	ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๔๖	๕๔	๓๓	๑๗	๐	๑๕๐	๓.๘๖	มาก
๒	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๐	๓๖	๖๖	๑๘	๐	๑๕๐	๓.๕๒	มาก
๓	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	๓๙	๕๕	๕๖	๐	๐	๑๕๐	๓.๘๙	มาก
รวม								๓.๗๖	มาก
รวม								(๗๕.๐๐)	

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงาความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับมีความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งแยกเป็นข้อได้ดังนี้

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

ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการ มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมาก ที่ระดับเกณฑ์คะแนนการประเมินร้อยละ ๗๕.๐๐

ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน ควรจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการให้มีความชัดเจน รวมถึงการให้บริการควรทำตามลำดับผังขั้นตอนให้ชัดเจน



### ๓.๓ ผลสำรวจความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑			
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๕๙	๖๔	๒๗	๐	๐	๑๕๐	๔.๒๑	มาก
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการ	๖๒	๖๖	๒๒	๐	๐	๑๕๐	๔.๒๗	มาก
๓	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๗๔	๖๑	๑๕	๐	๐	๑๕๐	๔.๓๙	มาก
รวม								๔.๒๙	มาก
รวม								(๘๖.๐๐)	

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงาความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับมีความพึงพอใจมาก ซึ่งแยกเป็นข้อได้ดังนี้

- การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ มีความพึงพอใจมาก

- มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการ มีความพึงพอใจมาก

- อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีความพึงพอใจมาก

ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมาก ที่ระดับเกณฑ์คะแนนการประเมินร้อยละ ๘๖.๐๐

ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน อาคารสถานที่ควรมีความสะอาด ปลอดภัยมากกว่าเดิม ควรเพิ่มที่จอดรถ

ซึ่งจากผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงา ทั้ง ๓ ด้าน คือ

- ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมาก ที่ระดับเกณฑ์คะแนนการประเมินร้อยละ ๘๐.๐๐