



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัด... เทศบาลตำบลชุมพล โทร. ๐ ๗๕๖๓ ๕๐๖๐

ที่ พท ๕๔๐๐๑/ ๕๗๐ ..... วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลชุมพล

ตามที่สำนักปลัด เทศบาลตำบลชุมพล ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ของงานธุรการ สำนักปลัด เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเพื่อการบริการประชาชนด้านงานบริการ โดยเริ่มดำเนินการ เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ นั้น

สำนักปลัด เทศบาลตำบลชุมพล ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ให้ผู้บริหารทราบ โดยมีผู้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๕๐ ราย เป็นชาย ๖๕ คน หญิง ๘๕ คน ผลการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก รายละเอียดตามรายละเอียดเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางนฤมล วีระวรรณ)

เจ้าพนักงานธุรการ

(นางปริยา ชุนสิต)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นายสัมพันธ์ เหน็บบัว)

ปลัดเทศบาลตำบลชุมพล

(นายสุชาติ นิม่วน)

นายกเทศมนตรีตำบลชุมพล

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ งานธุรการ สำนักปลัด

เทศบาลตำบลชุมพล อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดพัทลุง

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๑๕ คน

| ข้อมูลทั่วไป                         | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|--------------------------------------|---------------|--------|----------|
| <b>๑. เพศ</b>                        |               |        |          |
| ● ชาย                                | ๖๕            | ๕๖.๗๔  |          |
| ● หญิง                               | ๕๐            | ๔๓.๒๖  |          |
| <b>๒. อายุ</b>                       |               |        |          |
| ● ต่ำกว่า ๒๐ ปี                      | ๒๐            | ๑๗.๓๗  |          |
| ● ๒๑-๔๐ ปี                           | ๖๐            | ๕๒.๑๗  |          |
| ● ๔๑-๖๐                              | ๒๕            | ๒๑.๗๓  |          |
| ● ๖๐ ปีขึ้นไป                        | ๑๐            | ๘.๗๓   |          |
| <b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>        |               |        |          |
| ● ประถมศึกษา                         | ๑๕            | ๑๓.๐๔  |          |
| ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | ๕๕            | ๔๗.๗๗  |          |
| ● ปริญญาตรี                          | ๒๐            | ๑๗.๓๗  |          |
| ● สูงกว่าปริญญาตรี                   | ๒๕            | ๒๑.๗๓  |          |
| <b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>   |               |        |          |
| ● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร              | ๔๐            | ๓๔.๗๗  |          |
| ● ผู้ประกอบการ                       | ๒๕            | ๒๑.๗๓  |          |
| ● ประชาชนผู้รับบริการ                | ๓๐            | ๒๖.๐๘  |          |
| ● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน   | ๑๐            | ๘.๗๓   |          |
| ● อื่นๆโปรดระบุ <u>นักศึกษา</u>      | ๑๐            | ๘.๗๓   |          |

สรุป ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๗ ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗๗ และส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๗

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ (คน) |               |               |             |   |
|--|-----------------------|---------------|---------------|-------------|---|
|  | ๕                     | ๔             | ๓             | ๒           | ๑ |
| <b>๑. ด้านเวลา</b>   |                       |               |               |             |   |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด  | ๙๕<br>(๘๒.๘๗)         | ๘<br>(๖.๒๒)   | ๑๐<br>(๘.๕๒)  | ๒<br>(๑.๑๓) | ๐ |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ  | ๙๐<br>(๗๘.๘๗)         | ๑๐<br>(๖.๖๗)  | ๑๐<br>(๖.๖๗)  | ๕<br>(๒.๒๖) | ๐ |
| <b>รวม</b>   |                       |               |               |             |   |
| <b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>  |                       |               |               |             |   |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                        | ๘๔<br>(๗๖.๗๔)         | ๒๐<br>(๑๓.๓๓) | ๑๑<br>(๖.๕๗)  | ๐           | ๐ |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้  | ๘๙<br>(๗๗.๑๓)         | ๑๖<br>(๑๓.๐๔) | ๘<br>(๖.๒๒)   | ๒<br>(๑.๑๓) | ๐ |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน                                 | ๘๕<br>(๗๓.๐๔)         | ๒๐<br>(๑๓.๓๓) | ๑๐<br>(๒๖.๖๗) | ๐           | ๐ |
| <b>รวม</b>   |                       |               |               |             |   |
| <b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>  |                       |               |               |             |   |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ   | ๙๕<br>(๘๒.๘๗)         | ๑๐<br>(๘.๕๒)  | ๘<br>(๖.๒๒)   | ๒<br>(๑.๑๓) | ๐ |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ   | ๑๖<br>(๑๓.๐๔)         | ๘๙<br>(๗๗.๑๓) | ๒<br>(๑.๑๓)   | ๘<br>(๖.๒๒) | ๐ |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น       | ๘๕<br>(๗๓.๐๔)         | ๑๐<br>(๒๖.๖๗) | ๒๐<br>(๑๓.๓๓) | ๑๕<br>(๑๐)  | ๐ |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผล,ประโยชน์ในทางมิชอบ | ๙๙<br>(๘๖.๙๖)         | ๕<br>(๔.๒๖)   | ๑๑<br>(๙.๑๗)  | ๐           | ๐ |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ  | ๙๐<br>(๗๘.๘๗)         | ๑๕<br>(๑๐.๔๘) | ๑๐<br>(๘.๕๓)  | ๐           | ๐ |
| <b>รวม</b>   |                       |               |               |             |   |
| <b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                       |               |               |             |   |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ   | ๑๐๐<br>(๘๖.๕๒)        | ๙<br>(๗.๘๗)   | ๖<br>(๕.๙๑)   | ๐           | ๐ |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก   | ๙๙<br>(๘๖.๙๖)         | ๕<br>(๔.๒๖)   | ๑๑<br>(๙.๑๗)  | ๐           | ๐ |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ,น้ำดื่ม,หนังสือพิมพ์ ฯลฯ            | ๑๐๘<br>(๙๓.๐๔)        | ๔<br>(๓.๖๑)   | ๓<br>(๒.๙๖)   | ๐           | ๐ |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ   | ๘๙<br>(๗๗.๑๓)         | ๑๖<br>(๑๓.๐๔) | ๑๐<br>(๘.๕๒)  | ๐           | ๐ |
| <b>รวม</b>   |                       |               |               |             |   |



สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ งานธุรการ สำนักปลัด

## ๑.ด้านเวลา

๑.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๗

๑.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๗

## ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่อง การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๔

๒.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๓

๒.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่อง การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อนในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๔

## ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่อง ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๗

๓.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๓

๓.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่อง การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติเช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คือ จำนวน ๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๔

๓.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๖

๓.๕ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คือ จำนวน ๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๗

#### ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๑๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๒

๔.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่อง จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๖

๔.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๑๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๔

๔.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๓

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ (งานธุรการ สำนักปลัด)  
 เทศบาลตำบลชุมพล อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดพัทลุง  
 ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
๒. อายุ  ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒) ๒๑-๔๐ ปี  ๓) ๔๑-๖๐ ปี  ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด  ๑) ประถมศึกษา  ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  
 ๓) ปริญญาตรี  ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๓. อาชีพของผู้มารับบริการ  ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  ๒) ผู้ประกอบการ  
 ๓) ประชาชนผู้รับบริการ  ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน  
 ๕) อื่นๆโปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึงระดับมากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึงระดับมาก ระดับ ๓ หมายถึงระดับปานกลาง  
 ระดับ ๒ หมายถึงระดับน้อย ระดับ ๑ หมายถึงระดับน้อยที่สุด

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---|------------------|---|---|---|---|
|   | ๕                | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| <b>๑. ด้านเวลา</b>  |                  |   |   |   |   |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด   |                  |   |   |   |   |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ   |                  |   |   |   |   |
| <b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>   |                  |   |   |   |   |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                         |                  |   |   |   |   |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้   |                  |   |   |   |   |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน                                  |                  |   |   |   |   |
| <b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>   |                  |   |   |   |   |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ  |                  |   |   |   |   |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ  |                  |   |   |   |   |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น        |                  |   |   |   |   |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผล,ประโยชน์ในทางมิชอบ |                  |   |   |   |   |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ   |                  |   |   |   |   |
| <b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |                  |   |   |   |   |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ  |                  |   |   |   |   |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก  |                  |   |   |   |   |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ,น้ำดื่ม,หนังสือพิมพ์ ฯลฯ             |                  |   |   |   |   |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ  |                  |   |   |   |   |

ข้อเสนอแนะ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้