



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ พง ๖๑๓๐๑/ ๑๒๒

วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระโสม ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกระโสม

ด้วยเทศบาลตำบลกระโสม ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้ในการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระโสม ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

ในการนี้ สำนักปลัดเทศบาลได้รวบรวมผลการสำรวจและจัดทำสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระโสม เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลกระโสมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปานเนตร อิงค์วัชรกุล)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็น หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ.

(นางสุกัญญา ชุทสมบุรณ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็น ปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

(นายทอง จิตตะพันธ์)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน  
ปลัดเทศบาลตำบลกระโสม

ความเห็น รองนายกเทศมนตรี

เพื่อโปรดทราบ

(นายวิสันต์ วิศาล)

รองนายกเทศมนตรีตำบลกระโสม

ความเห็น นายกเทศมนตรี

อนุมัติ - ทนาย

ไม่อนุมัติ

(นายวิวัฒน์ สงวนพงษ์)

นายกเทศมนตรีตำบลกระโสม

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระโสม ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕  
เทศบาลตำบลกระโสม อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระโสม ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

๑.๒ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลกระโสม ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

๒. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๒.๑ การประเมินผลความพึงพอใจครั้งนี้ ด้วยวิธีการสร้างแบบสอบถาม (Google Form) และใช้แบบสอบถาม (Google Form) เป็นเครื่องมือในการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชน

๒.๒ เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

๕ คะแนน หมายถึง มากที่สุด

๔ คะแนน หมายถึง มาก

๓ คะแนน หมายถึง ปานกลาง

๒ คะแนน หมายถึง น้อย

๑ คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง น้อยที่สุด

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจครั้งนี้ มาจากการตอบแบบสอบถาม (Google Form) ผ่านทาง Link หรือ QR Code จากประชาชนผู้ใช้บริการต่างๆจากเทศบาลตำบลกระโสม จำนวน ๕๐ คน โดยมีรายละเอียดและการวิเคราะห์ประเมินผลข้อมูลออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

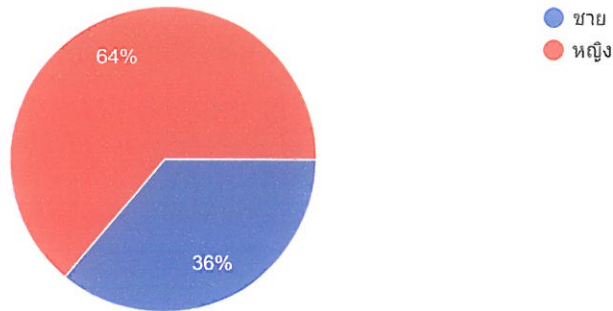
ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

#### ตารางที่ ๑.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ

เพศ

ค่าตอบ 50 ข้อ

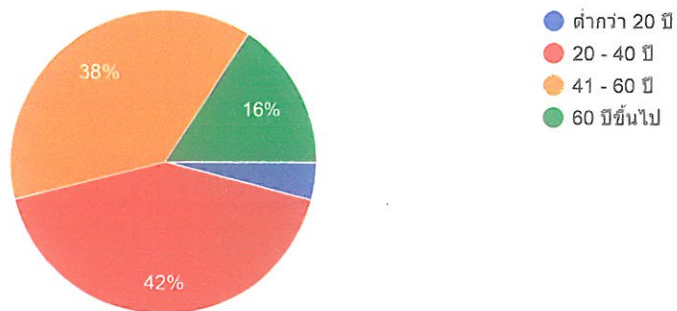


| เพศ  | คน | ร้อยละ |
|------|----|--------|
| ชาย  | ๑๘ | ๓๖.๐๐  |
| หญิง | ๓๒ | ๖๔.๐๐  |
| รวม  | ๕๐ | ๑๐๐.๐๐ |

#### ตารางที่ ๑.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับอายุ

อายุ

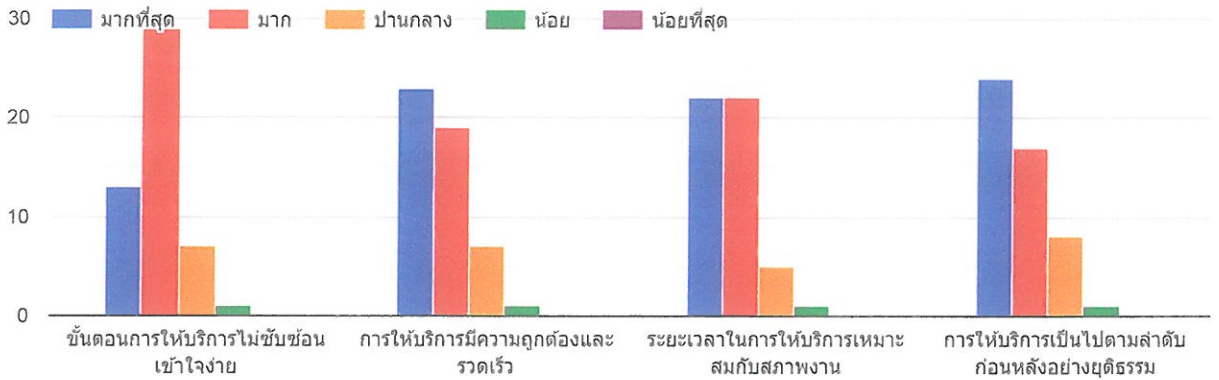
ค่าตอบ 50 ข้อ



| อายุ          | คน | ร้อยละ |
|---------------|----|--------|
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๒  | ๔.๐๐   |
| ๒๐ - ๔๐ ปี    | ๒๑ | ๔๒.๐๐  |
| ๔๑ - ๖๐ ปี    | ๑๙ | ๓๘.๐๐  |
| ๖๐ ปีขึ้นไป   | ๘  | ๑๖.๐๐  |
| รวม           | ๕๐ | ๑๐๐.๐๐ |

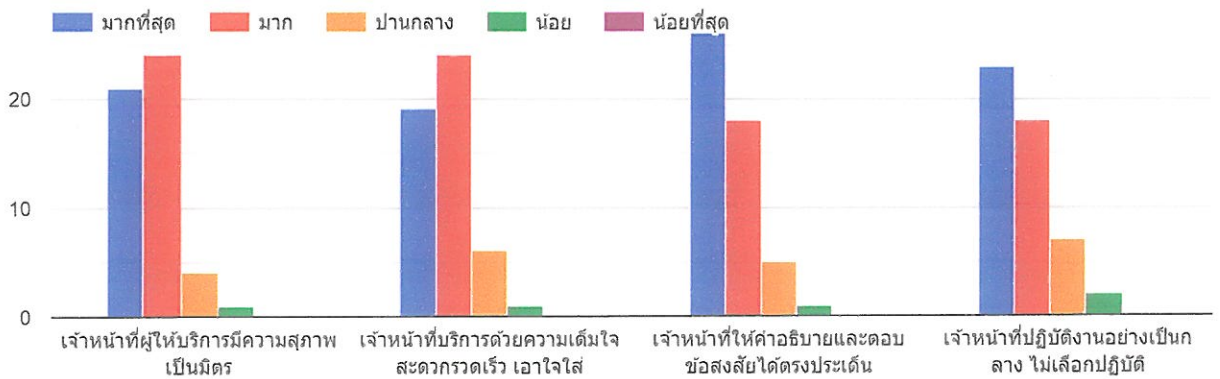
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๒.๑ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



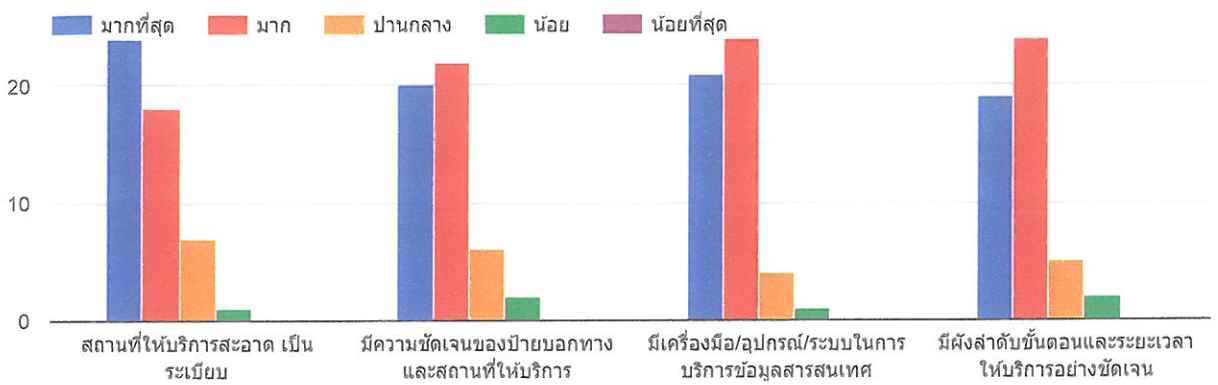
| รายการประเมิน                                      | ระดับความพึงพอใจ |    |   |   |   | ค่าเฉลี่ย | ผลลัพธ์ |
|--|------------------|----|---|---|---|-----------|---------|
|  | ๕                | ๔  | ๓ | ๒ | ๑ |           |         |
| ๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย        | ๑๓               | ๒๘ | ๗ | ๑ | ๐ | ๔.๐๘      | มาก     |
| ๒) การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว             | ๒๓               | ๑๙ | ๗ | ๑ | ๐ | ๔.๒๘      | มาก     |
| ๓) ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน         | ๒๒               | ๒๒ | ๕ | ๑ | ๐ | ๔.๓๐      | มาก     |
| ๔) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม | ๒๔               | ๑๗ | ๘ | ๑ | ๐ | ๔.๒๘      | มาก     |

ตารางที่ ๒.๒ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



| รายการประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |    |   |   |   | ค่าเฉลี่ย | ผลลัพธ์ |
|---|------------------|----|---|---|---|-----------|---------|
|   | ๕                | ๔  | ๓ | ๒ | ๑ |           |         |
| ๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร            | ๒๑               | ๒๔ | ๕ | ๑ | ๐ | ๔.๓๐      | มาก     |
| ๒) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็ว เอาใจใส่ | ๑๙               | ๒๔ | ๖ | ๑ | ๐ | ๔.๒๒      | มาก     |
| ๓) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น      | ๒๖               | ๑๘ | ๕ | ๑ | ๐ | ๔.๓๘      | มาก     |
| ๔) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ     | ๒๓               | ๑๘ | ๗ | ๒ | ๐ | ๔.๒๔      | มาก     |

ตารางที่ ๒.๓ ด้านความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก



| รายการประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |    |   |   |   | ค่าเฉลี่ย | ผลลัพธ์ |
|---|------------------|----|---|---|---|-----------|---------|
|   | ๕                | ๔  | ๓ | ๒ | ๑ |           |         |
| ๑) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                  | ๒๔               | ๑๘ | ๗ | ๑ | ๐ | ๔.๓๐      | มาก     |
| ๒) มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ       | ๒๐               | ๒๒ | ๖ | ๒ | ๐ | ๔.๒๐      | มาก     |
| ๓) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ | ๒๑               | ๒๔ | ๔ | ๑ | ๐ | ๔.๓๐      | มาก     |
| ๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน   | ๑๙               | ๒๔ | ๕ | ๒ | ๐ | ๔.๒๐      | มาก     |

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการติดตามประเมินผลการตอบแบบสอบถามจากประชาชนจากประชาชนผู้ใช้บริการต่างๆจากเทศบาลตำบลกระโสม จำนวน ๕๐ คน มีผู้แสดงข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

๑) ให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงประชาชนบ้าง ออกมาสำรวจดูแลบ้างไม่ใช่อยู่แต่ในที่ทำงาน เพื่อชาวบ้านได้สอบถามข้อมูลอะไรได้บ้าง ซึ่งบางคนแก่แล้วไม่สะดวกเดินทางไป

๔. ผลสรุป

โดยสรุปผลการประเมินความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระโสม ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ หน่วยงานเทศบาลตำบลกระโสม อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงานั้น ในภาพรวมค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจถือว่าอยู่ในระดับมาก โดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากประชาชนในการตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ เทศบาลตำบลกระโสม จึงได้นำผลสรุปที่ได้จากการประเมินผลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลกระโสมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลตำบลกระโสม