



ประกาศเทศบาลตำบลหนองปรือ  
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

---

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนาการดำเนินการในด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเทศบาลตำบลหนองปรือ ได้จัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เริ่มตั้งแต่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ โดยมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประกอบด้วย

- (๑) ด้านเวลาการให้บริการ
- (๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- (๓) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ คณะทำงานได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เรียบร้อยแล้ว ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้านอยู่ในระดับ “ดีมาก” คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๑ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายญาณร มหาโชคธณั)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองปรือ



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ณ จุดบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

งานเลขานุการและจัดการงานทั่วไป

สำนักปลัดเทศบาล / ตุลาคม ๒๕๖๔

# สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

## ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

### ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ อีกมาก เทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

### วัตถุประสงค์

- ◆ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- ◆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนในท้องถิ่น
- ◆ นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลหนองปรือต่อไป

### กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลหนองปรือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔) ทั้งปีงบประมาณ ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะทำงานการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลหนองปรือ

### แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

ใช้แบบสอบถาม ๓ ตอน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำนวน ๔ ด้าน ประกอบด้วย

- ◆ ด้านเวลาการให้บริการ มีจำนวน ๒ ข้อ
- ◆ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน ๓ ข้อ
- ◆ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีจำนวน ๕ ข้อ
- ◆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

### สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ มีประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๔๗ คน การประเมินในครั้งนี้ใช้สัญลักษณ์แทนคำอธิบายความหมาย ดังนี้

n จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

% ค่าร้อยละ

การประเมินผล กำหนดคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ คือ

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด	มีค่าคะแนน เท่ากับ ๕
ระดับความพึงพอใจ มาก	มีค่าคะแนน เท่ากับ ๔
ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง	มีค่าคะแนน เท่ากับ ๓
ระดับความพึงพอใจ น้อย	มีค่าคะแนน เท่ากับ ๒
ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน เท่ากับ ๑

นำผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ มาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) โดยเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดไว้ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง ดีมาก
คะแนนค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง ดี
คะแนนค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง พอใช้
คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง ต้องปรับปรุง
คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

#### สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ มีประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๔๗ คน การประเมินในครั้งนี้ใช้สัญลักษณ์แทนคำอธิบายความหมาย ดังนี้

n จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

% ค่าร้อยละ





**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**  
**เทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนบพิตำ จังหวัดกาญจนบุรี**

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21 - 40 ปี ☐ 41 - 60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ  
☐ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ ☐ ประชาชนผู้รับบริการ  
☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ☐ อื่นๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_

**ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ 1 ช่อง โดยใส่กากบาท ดังนี้

ระดับ ๕ : มากที่สุด ระดับ ๔ : มาก ระดับ ๓ : ปานกลาง ระดับ ๒ : น้อย ระดับ ๑ : น้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>1. ด้านเวลาการให้บริการ</b>					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ข้อบ่งชี้บริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ \_\_\_\_\_

ขอขอบคุณในความร่วมมือนำให้ได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด ๑๔๗ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	หมายเหตุ
๑. เพศ			
♦ ชาย	๗๐	๔๗.๖๒	
♦ หญิง	๗๗	๕๒.๓๘	
รวม	๑๔๗	๑๐๐	
๒. อายุ			
♦ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๔.๗๖	
♦ ๒๑ - ๔๐ ปี	๕๕	๓๗.๔๑	
♦ ๔๑ - ๖๐ ปี	๖๐	๔๐.๘๒	
♦ ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๕	๑๗.๐๑	
รวม	๑๔๗	๑๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
♦ ประถมศึกษา	๔๐	๒๗.๒๑	
♦ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕๗	๓๘.๗๘	
♦ ปริญญาตรี	๔๗	๓๑.๙๗	
♦ สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๒.๐๔	
รวม	๑๔๗	๑๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
♦ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๔๐	๒๗.๒๑	
♦ ผู้ประกอบการ	๔๒	๒๘.๕๗	
♦ ประชาชนผู้รับบริการ	๕๙	๔๐.๑๔	
♦ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๓	๒.๐๔	
♦ อื่นๆ	๓	๒.๐๔	
รวม	๑๔๗	๑๐๐	

จากตารางสรุปได้ว่า : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๘ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๘ และส่วนใหญ่ประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๑๔



ตอนที่ ๒ : ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					n	$\bar{X}$	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
	5	4	3	2	1				
๑. ด้านเวลา									
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๕	๖๑	๓๑	๐	๐	๑๔๗	๔.๑๖	๘๓.๒๗	ดี
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๒	๖๔	๓๑	๐	๐	๑๔๗	๔.๑๔	๘๒.๘๖	ดี
รวม	๑๐๗	๑๒๕	๖๒	๐	๐	๒๙๔	๔.๑๕	๘๓.๐๖	ดี
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ									
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	๔๒	๘๐	๒๔	๑	๐	๑๔๗	๔.๑๑	๘๒.๑๘	ดี
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕๐	๗๓	๒๓	๑	๐	๑๔๗	๔.๑๗	๘๓.๔๐	ดี
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๖๕	๖๐	๒๒	๐	๐	๑๔๗	๔.๒๙	๘๕.๘๕	ดีมาก
รวม	๑๕๗	๒๑๓	๖๙	๒	๐	๔๔๑	๔.๑๙	๘๓.๘๑	ดี
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ									
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายผู้ให้บริการ	๗๐	๖๑	๑๖	๐	๐	๑๔๗	๔.๓๗	๘๗.๓๕	ดีมาก
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๓	๖๑	๒๕	๐	๐	๑๔๗	๔.๒๖	๘๕.๑๐	ดีมาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	๕๐	๗๕	๒๒	๐	๐	๑๔๗	๔.๑๙	๘๓.๘๑	ดี
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ	๕๖	๖๔	๒๗	๐	๐	๑๔๗	๔.๒๐	๘๓.๙๕	ดี
๓.๕ การให้บริการเหมือนทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๐	๖๐	๒๗	๐	๐	๑๔๗	๔.๒๒	๘๔.๔๙	ดีมาก
รวม	๒๙๙	๓๒๑	๑๑๗	๐	๐	๗๓๗	๔.๒๕	๘๔.๙๔	ดีมาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๕	๖๔	๑๘	๐	๐	๑๔๗	๔.๓๒	๘๖.๓๙	ดีมาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๙	๗๔	๑๔	๐	๐	๑๔๗	๔.๓๑	๘๖.๑๒	ดีมาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๖๔	๗๒	๑๑	๐	๐	๑๔๗	๔.๓๖	๘๗.๒๑	ดีมาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๕	๕๐	๑๒	๐	๐	๑๔๗	๔.๕๐	๘๙.๙๓	ดีมาก
รวม	๒๗๓	๒๖๐	๕๕	๐	๐	๕๘๘	๔.๓๗	๘๗.๔๑	ดีมาก

ตอนที่ ๓ : ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี



จากตารางสรุปได้ว่า : ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ดังนี้

**๑. จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชน (ด้านเวลา)**

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๗ และรองลงมาในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๖

**๒. จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชน (ด้านขั้นตอนการให้บริการ)**

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๕ และรองลงมาตามลำดับ คือ  
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐  
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ  
คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๑๘

**๓. จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชน (ด้านบุคลากรที่ให้บริการ)**

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๕ และรองลงมาตามลำดับ คือ  
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๐  
การให้บริการเหมือนทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๙  
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๕  
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๑

**๔. จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชน (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)**

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๓ และรองลงมาตามลำดับ คือ  
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๑  
ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๙  
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๒

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน  
ของเทศบาลตำบลหนองปรืออำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๓.๐๖
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๓.๘๑
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๔.๙๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๗.๔๑
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๔.๘๑

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ๔ ด้าน ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ในด้านเวลา การปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๑



## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

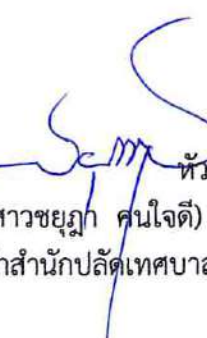
การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยเป็นการสำรวจที่เน้นกระบวนการให้บริการประชาชนในด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการบริหารงานบริการประชาชนในท้องถิ่น เพื่อยกระดับศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือต่อไป


จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า


๑. ด้านเวลาการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๖	ค่าเฉลี่ย ๔.๑๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๑	ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๙๔	ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๑	ค่าเฉลี่ย ๔.๓๗
รวมทั้ง ๔ ด้าน	คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๑	ค่าเฉลี่ย ๔.๒๔

สำหรับผลการประเมินที่พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือมีศักยภาพตามตัวชี้วัดความพึงพอใจที่กำหนด ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยสรุป เทศบาลตำบลหนองปรือ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์ อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับ “ดีมาก” คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔

(ลงชื่อ)  หัวหน้าคณะทำงาน  
(นางสาวชยุภา คนใจดี)  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)  คณะทำงาน  
(นางดุชนีย์ ปรีดา)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(ลงชื่อ)  คณะทำงาน  
(นางสาวทิพยาภรณ์ ไคร์ครวญ)  
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ภาคผนวก



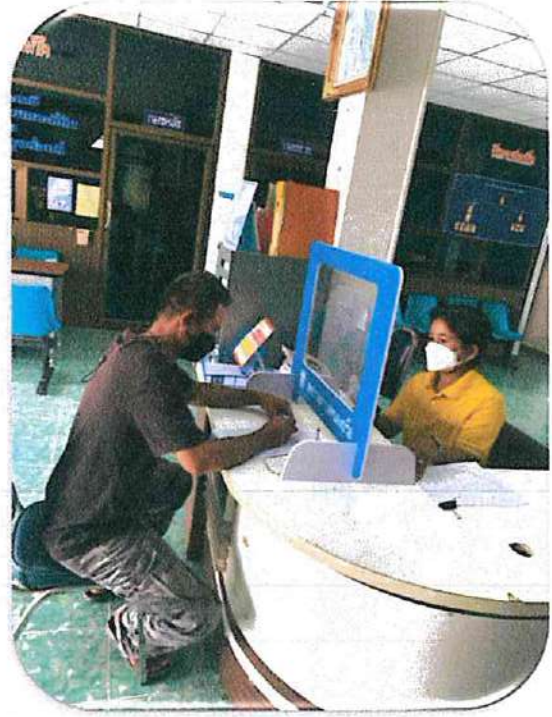
ประมวลภาพถ่ายการแสดงความคิดเห็นของประชาชน  
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ



\*\*\*\*\*



ประมวลภาพถ่ายการแสดงความคิดเห็นของประชาชน  
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ



ประชาชนมารับบริการด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลหนองปรือ  
เสียสละเวลาตอบแบบความพึงพอใจให้



\*\*\*\*\*



ประมวลภาพถ่ายการแสดงความคิดเห็นของประชาชน  
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ



ประชาชนมารับบริการด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลหนองปรือ  
เสียสละเวลาตอบแบบความพึงพอใจให้



\*\*\*\*\*



คำสั่งเทศบาลตำบลหนองปรือ

ที่ ๔๐๔/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๗๘ มาตรา ๒๘๓ และมาตรา ๒๘๔ สรุปสาระสำคัญไว้ว่า รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจกิจการท้องถิ่นได้เอง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารงานและมีอำนาจหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ประกอบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงต้องพัฒนาและให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

เทศบาลตำบลหนองปรือ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ โดยเป็นการสำรวจที่เน้นกระบวนการให้บริการประชาชนในด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการบริหารงานบริการประชาชนในท้องถิ่น เพื่อยกระดับศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือต่อไป จึงมอบหมายเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการรวบรวมและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

- |                           |                          |                   |
|---------------------------|--------------------------|-------------------|
| ๑. น.ส.ชยุภา คนใจดี       | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล   | หัวหน้าคณะกรรมการ |
| ๒. นางศุชนีย์ ปรีดา       | นักจัดการงานทั่วไป       | คณะกรรมการ        |
| ๓. น.ส.ทิพยาภรณ์ ไคร์ครวญ | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ | คณะกรรมการ        |

ให้มีหน้าที่

- กำหนดกรอบตัวชี้วัดเพื่อประเมินความพอใจของประชาชนในการให้บริการ
- เก็บรวบรวมแบบสอบถามและสรุปผลการประเมินฯ และรายงานให้ผู้บริหารทราบภายในเดือนตุลาคม ของทุกปี พร้อมทั้งเปิดเผยให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายชำเรือง แห้วเพชร)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองปรือ





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองปรือ

ที่ กจ ๕๔๒๐๒/-

วันที่ ๔ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองปรือ

ตามที่สำนักปลัดเทศบาล ได้จัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลหนองปรือ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนในท้องถิ่น โดยมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประกอบด้วย (๑) ด้านเวลาการให้บริการ (๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และ (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เริ่มตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ นั้น

บัดนี้ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้ผู้บริหารทราบ โดยมีผู้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น ๑๔๗ คน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับ “ดีมาก” คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๑ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางดุชนีย์ ปรีดา)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)

(นางสาวชยุภา คนใจดี)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)

(นายปรีชา ดาวเรือง)

รองปลัดเทศบาล รักษาการนายกเทศมนตรี

ปลัดเทศบาลตำบลหนองปรือ

ความเห็น/คำสั่งนายกเทศมนตรี

(ลงชื่อ)

(นายญาณกร มหาโชคธณี)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองปรือ