



ประกาศเทศบาลตำบลหนองปรือ  
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการปรับปรุง แก้ไข และส่งเสริมพัฒนา การดำเนินงานในด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเทศบาลตำบล หนองปรือ สำนักปลัดเทศบาล ได้จัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ โดยให้ ประชาชนที่มารับบริการทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

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

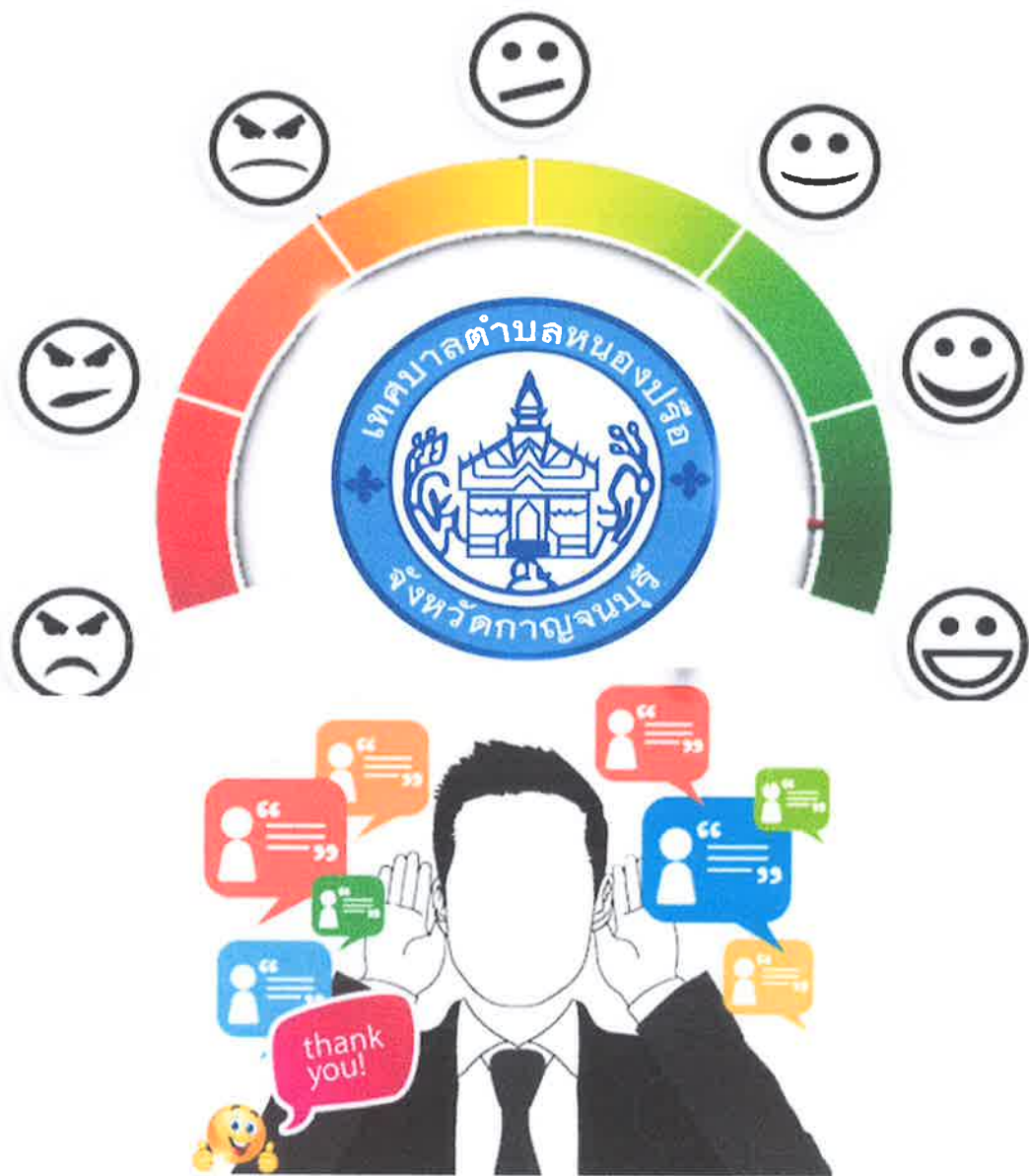
บัดนี้ คณะทำงานได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เรียบร้อยแล้ว พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๓ อยู่ในระดับ “ดีมาก” (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายญาณกร มหาโชคธณี)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองปรือ



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ณ จุดบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

# คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลหนองปรือว่า มีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชนที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

## กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๕๑ คน โดยทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองปรือ (ตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗)

จัดทำโดย : คณะทำการประเมินฯ


## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร


การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ผลการประเมินพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือมีศักยภาพตามตัวชี้วัดความพึงพอใจที่กำหนด ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
๑. ด้านเวลาการให้บริการ	๙๐.๓๙	๔.๕๒
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๗.๔๕	๔.๓๗
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๐.๗๕	๔.๕๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๓.๙๒	๔.๗๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๐.๖๓	๔.๕๓

โดยสรุป เทศบาลตำบลหนองปรือ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน จึงควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๓ โดยนำผลความพึงพอใจของผู้รับบริการมาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๕๓ อยู่ในระดับ “ดีมาก”

(ลงชื่อ)  หัวหน้าคณะทำงาน  
(นางสาวอารีย์ ทองนุ่ม)  
หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)  คณะทำงาน  
(นางคุณนีย์ ปรีดา)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(ลงชื่อ)  คณะทำงาน/เลขานุการ  
(นางสาวทิพยาภรณ์ ไกร์ครวญ)  
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

# ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

## ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

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

## วัตถุประสงค์

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

## กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ - เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗) ทั้งปีงบประมาณ ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม 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. ๒๕๖๖ - เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗ มีประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๕๑ 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 ( $\bar{X}$ ) โดยเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามกำหนดไว้ดังนี้

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





ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด ๕๑ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	หมายเหตุ
๑. เพศ			
♦ ชาย	๒๖	๕๐.๙๘	
♦ หญิง	๒๕	๔๙.๐๒	
รวม	๕๑	๑๐๐	
๒. อายุ			
♦ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐	
♦ ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๙	๓๗.๒๕	
♦ ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๗	๕๒.๙๔	
♦ ๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๙.๘๐	
รวม	๕๑	๑๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
♦ ประถมศึกษา	๘	๑๕.๖๙	
♦ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๑	๖๐.๗๘	
♦ ปริญญาตรี	๑๑	๒๑.๕๗	
♦ สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๙๖	
รวม	๕๑	๑๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
♦ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๒	๒๓.๕๓	
♦ ผู้ประกอบการ	๑๖	๓๑.๓๗	
♦ ประชาชนผู้รับบริการ	๒๒	๔๓.๑๔	
♦ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	๑.๙๖	
♦ อื่นๆ	๐	๐	
รวม	๕๑	๑๐๐	

จากรายการสรุปได้ว่า : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๙๘ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๘ และสถานภาพของผู้มารับบริการส่วนใหญ่ เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๔

ตอนที่ ๒ : ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					n	$\bar{X}$	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
	5	4	3	2	1				
๑. ด้านเวลาการให้บริการ									
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๓	๑๒	๖	๐	๐	๕๑	๔.๕๓	๙๐.๕๙	ดีมาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๙	๑๙	๓	๐	๐	๕๑	๔.๕๑	๙๐.๒๐	ดีมาก
รวม	๖๒	๓๑	๙	๐	๐	๑๐๒	๔.๕๒	๙๐.๓๙	ดีมาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ									
๒.๑ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๖	๑๙	๖	๐	๐	๕๑	๔.๓๙	๘๗.๘๔	ดีมาก
๒.๒ จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามประกาศไว้	๒๗	๑๖	๘	๐	๐	๕๑	๔.๓๗	๘๗.๔๕	ดีมาก
๒.๓ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๖	๑๗	๘	๐	๐	๕๑	๔.๓๕	๘๗.๐๖	ดีมาก
รวม	๗๙	๕๒	๒๒	๐	๐	๑๕๓	๔.๓๗	๘๗.๔๕	ดีมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ									
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายผู้ให้บริการ	๒๙	๑๕	๗	๐	๐	๕๑	๔.๔๓	๘๘.๖๓	ดีมาก
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๒	๑๖	๓	๐	๐	๕๑	๔.๕๗	๙๑.๓๗	ดีมาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	๓๑	๑๗	๓	๐	๐	๕๑	๔.๕๕	๙๐.๙๘	ดีมาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ	๓๓	๑๖	๒	๐	๐	๕๑	๔.๖๑	๙๒.๑๖	ดีมาก
๓.๕ ให้บริการเหมือนทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๒	๑๔	๕	๐	๐	๕๑	๔.๕๓	๙๐.๕๙	ดีมาก
รวม	๑๕๗	๗๘	๒๐	๐	๐	๒๕๕	๔.๕๔	๙๐.๗๕	ดีมาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๖	๑๕	๐	๐	๐	๕๑	๔.๗๑	๙๔.๑๒	ดีมาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๔	๑๗	๐	๐	๐	๕๑	๔.๖๗	๙๓.๓๓	ดีมาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๕	๑๖	๐	๐	๐	๕๑	๔.๖๙	๙๓.๗๓	ดีมาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๗	๑๔	๐	๐	๐	๕๑	๔.๗๓	๙๔.๕๑	ดีมาก
รวม	๑๔๒	๖๒	๐	๐	๐	๒๐๔	๔.๗๐	๙๓.๙๒	ดีมาก

ตอนที่ ๓ : ข้อเสนอแนะ

- เจ้าหน้าที่บางคน หน้าตาไม่เป็นมิตร (ส่วนน้อย)



 จากตารางสรุปได้ว่า : ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ดังนี้

**๑. จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชน (ด้านเวลาการให้บริการ)**

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๙ และรองลงมาในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชน (ด้านเวลาการให้บริการ) ทั้ง ๒ ข้อ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๙ โดยนำผลความพึงพอใจมาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๕๒ อยู่ในระดับ “ดีมาก”

**๒. จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชน (ด้านขั้นตอนการให้บริการ)**

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องการจัดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๔ และรองลงมาตามลำดับ คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๕ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๖

จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชน (ด้านขั้นตอนการให้บริการ) ทั้ง ๓ ข้อ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๕ โดยนำผลความพึงพอใจมาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๓๗ อยู่ในระดับ “ดีมาก”

**๓. จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชน (ด้านบุคลากรที่ให้บริการ)**

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๖ และรองลงมาตามลำดับ คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๗ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๘ การให้บริการเหมือนทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๙ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๓

จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชน (ด้านบุคลากรที่ให้บริการ) ทั้ง ๕ ข้อ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๕ โดยนำผลความพึงพอใจมาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๕๕ อยู่ในระดับ “ดีมาก”

**๔. จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชน (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)**

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๑ และรองลงมาตามลำดับ คือ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๓ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓

จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชน (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ทั้ง ๔ ข้อ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๒ โดยนำผลความพึงพอใจมาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๗๐ อยู่ในระดับ “ดีมาก”

**\*\* สิ่งที่ควรปรับปรุง**

- เจ้าหน้าที่บางคน หน้าตาไม่เป็นมิตร (ส่วนน้อย)

**\*\* ข้อเสนอแนะ**

- ควรให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ ไม่ใช้น้ำเสียงไม่ดี

ดังนั้น จึงสรุปผลเป็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการประเพณีสงกรานต์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดโครงการฯ ทั้ง ๔ ด้าน

ประเด็นความคิดเห็น (เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย)	คิดเป็นร้อยละ	ค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ
(ลำดับ ๑) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๓.๙๒	๔.๗๐
(ลำดับ ๒) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๐.๗๕	๔.๕๔
(ลำดับ ๓) ด้านเวลาการให้บริการ	๙๐.๒๐	๔.๕๑
(ลำดับ ๔) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๗.๐๖	๔.๓๕
ค่าเฉลี่ยรวม	๙๐.๖๓	๔.๕๓

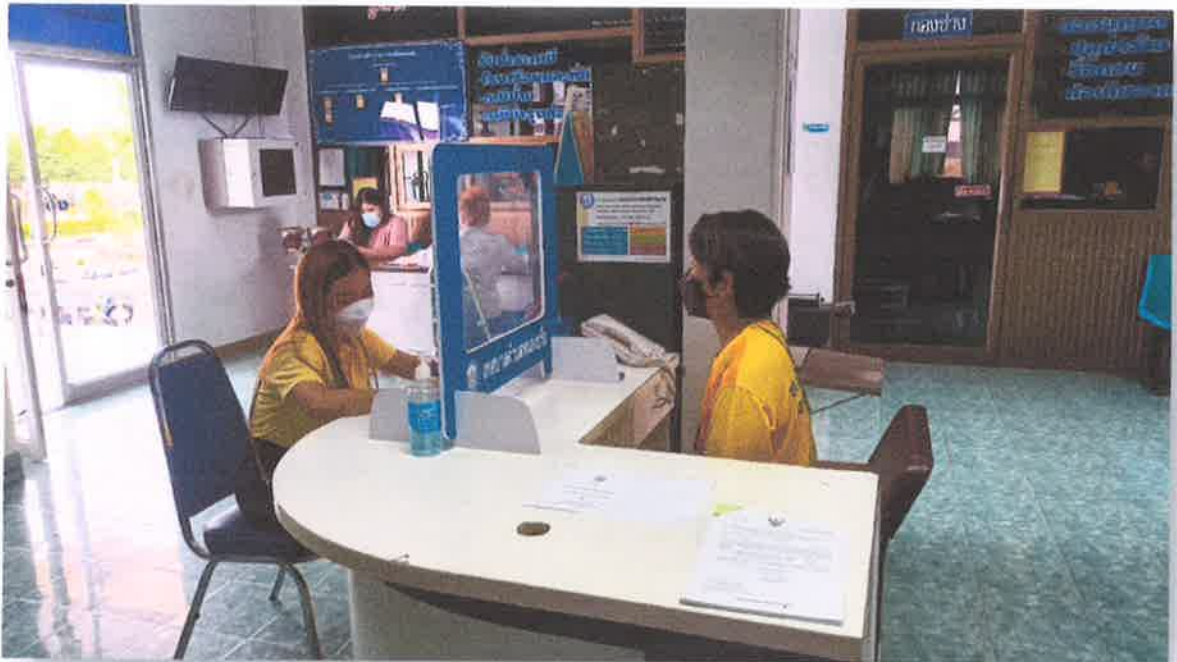
จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ประกอบด้วย (๑) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (๒) ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ (๓) ความพึงพอใจด้านเวลาการให้บริการ และ (๔) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ สรุปแล้วพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๓ โดยนำผลความพึงพอใจต่อการจัดโครงการฯ มาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๕๓ อยู่ในระดับ “ดีมาก”

ประมวลภาพถ่ายการแสดงความคิดเห็นของประชาชน  
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ





ประมวลภาพถ่ายการแสดงความคิดเห็นของประชาชน  
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ



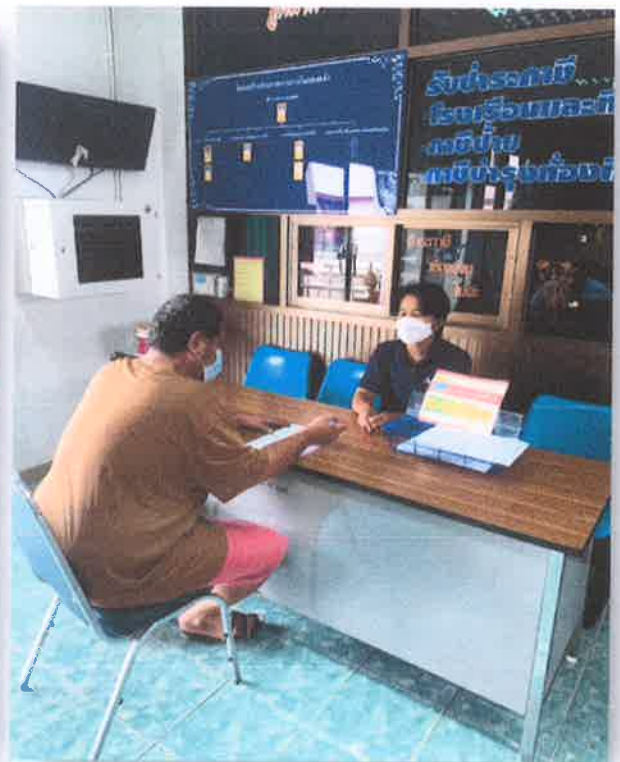
ประชาชนมารับบริการด้านต่างๆ เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ



ประมวลภาพถ่ายการแสดงความคิดเห็นของประชาชน  
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ



ประชาชนมารับบริการด้านต่างๆ เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ



# ภาคผนวก

- ▶ คำสั่งเทศบาลตำบลหนองปรือ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
- ▶ ประกาศเทศบาลตำบลหนองปรือ เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
- ▶ แบบสอบถามความพึงพอใจฯ





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ กจ ๕๔๒๐๑/

วันที่ - 3 ต.ค. 2567

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองปรือ

ตามที่สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองปรือ ได้จัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลหนองปรือ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนในท้องถิ่น ประกอบด้วย (๑) ด้านเวลาการให้บริการ (๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และ (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ ได้สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจซึ่งกลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๕๑ คน ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองปรือ (ตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗) พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๓ อยู่ในระดับ “ดีมาก” เห็นควรแจ้งเวียนส่วนราชการในสังกัดและประชาชนทราบโดยทั่วกัน (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางดุชนีย์ ปรีดา)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล .....

(นางสาวอารีย์ ทองนุ่ม)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล .....

(นายปรีชา ดาวเรือง)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลหนองปรือ

ความเห็น/คำสั่งนายกเทศมนตรี

☒ ทราบ ☐ อนุญาต ☐ อนุมัติ

☐ ดำเนินการตามเสนอ ☐ ให้ถือปฏิบัติ

(นายญาณกร มหาโชคธณี)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองปรือ

# สำเนาฉบับ



ประกาศเทศบาลตำบลหนองปรือ  
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการปรับปรุง แก้ไข และส่งเสริมพัฒนา การดำเนินงานในด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเทศบาลตำบล หนองปรือ สำนักปลัดเทศบาล ได้จัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ โดยให้ ประชาชนที่มารับบริการทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

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

บัดนี้ คณะทำงานได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เรียบร้อยแล้ว พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๓ อยู่ในระดับ “ดีมาก” (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายญาณกร มหาโชคธณิ)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองปรือ

..... ปลัดเทศบาล  
..... หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล  
..... หัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่าย  
..... นักจัดการงานทั่วไป  
..... พิมพ์

# สำเนาฉบับ



คำสั่งเทศบาลตำบลหนองปรือ

ที่ ๗๘๗/๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

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. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล     | หัวหน้าคณะกรรมการ      |
| ๒. นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ | คณะกรรมการ             |
| ๓. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ   | คณะกรรมการและเลขานุการ |

## ให้เจ้าหน้าที่

- กำหนดกรอบตัวชี้วัดเพื่อประเมินความพอใจของประชาชนในการให้บริการ
- เก็บรวบรวมแบบสอบถาม สรุปผลการประเมินฯ และรายงานให้ผู้บริหารทราบภายในเดือนตุลาคม ของทุกปี พร้อมทั้งปิดประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายอนุกร มหาโชครณี)  
นายกเทศมนตรีตำบลหนองปรือ

ปลัดเทศบาล  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล  
หัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่าย  
นักจัดการงานทั่วไป  
พิมพ์