



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโคกจาน อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ
ที่ สก.๘๘๑๑๑.๑/ ๖๒๓๗ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการอำนวยความสะดวกตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริการ
บ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลโคกจาน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโคกจาน

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ พระราช
กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ องค์การบริหารส่วน
ตำบลศรีสำราญ ได้จัดทำจุดประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกจาน จากจำนวน
ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๑๒ คน สรุปได้ว่า ประชาชนผู้เข้ากรบริการของหน่วยงานมีความพึงพอใจในการ
บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ทั้งหมด ๕ ด้าน คือ ๑. ด้าน
เวลา ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้เข้ารับ
บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น ๙๓.๗๕ เปอร์เซ็นต์ แต่ต้องปรับปรุงคุณภาพการ
ให้บริการในปีต่อไป ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ
สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนรายละเอียดสรุปความพึงพอใจเป็นร้อยละตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

ลงชื่อ

(นายสัมฤทธิ์ ประคองใจ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล.....

(นางสาวอุไร โปร่งจิต)

ปลัดเทศบาลตำบลโคกจาน

ความเห็นของนายกเทศมนตรี.....

(นายนิรัตน์ เกษกุล)

นายกเทศมนตรีตำบลโคกจาน



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลโคกจาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



โดย
เทศบาลตำบลโคกจาน
ตำบลโคกจาน อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลโคกจาน ตำบลโคกจาน อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๑๒ คน

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|----------------------|-------------|--------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๔๒ | ๓๗.๕๐ |
| หญิง | ๗๐ | ๖๒.๕๐ |
| ๒. อายุ | | |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๔ | ๓.๕๗ |
| อายุ ๒๐-๓๐ ปี | ๑๖ | ๑๔.๒๘ |
| อายุ ๓๑-๔๐ ปี | ๒๐ | ๑๗.๘๕ |
| อายุ ๔๑-๕๐ ปี | ๓๒ | ๒๘.๕๗ |
| อายุ ๕๑-๖๐ ปี | ๓๒ | ๒๘.๕๗ |
| อายุมากกว่า ๖๐ ปี | ๘ | ๗.๑๔ |
| ๓. การศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | ๗๐ | ๖๒.๕๐ |
| มัธยมศึกษา/เทียบเท่า | ๒๕ | ๒๒.๓๒ |
| อนุปริญญา/เทียบเท่า | ๔ | ๓.๕๗ |
| ปริญญาตรี | ๑๓ | ๑๑.๖๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๐ | ๐ |
| อื่น | ๐ | ๐ |
| ๔. อาชีพหลัก | | |
| รับราชการ | ๕ | ๔.๔๖ |
| เอกชน/รัฐวิสาหกิจ | ๔ | ๓.๕๗ |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | ๑๒ | ๑๐.๗๑ |
| รับจ้าง | ๑๕ | ๑๓.๓๙ |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๗ | ๖.๒๕ |
| เกษตรกร | ๖๙ | ๖๑.๖๐ |
| อื่นๆ | ๐ | ๐ |

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๐

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ (คน) | | | | | ร้อยละ |
|--|-----------------------|-----|-------|------|--------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง | |
| ๑. ด้านเวลา | | | | | | |
| ๑.๑ การให้บริการ | ๑๐๔ | ๕ | ๓ | - | - | ๙๒.๘๕ |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๑๐๓ | ๓ | ๖ | - | - | ๙๑.๙๖ |
| รวม | | | | | | ๙๒.๔๑ |
| ๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | ๑๐๐ | ๙ | ๓ | - | - | ๘๙.๒๘ |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | ๑๐๕ | ๔ | ๓ | - | - | ๙๓.๗๕ |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน | ๘๘ | ๒๐ | ๔ | - | - | ๗๘.๕๗ |
| รวม | | | | | | ๘๗.๒๐ |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | | |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | ๙๗ | ๑๓ | ๒ | - | - | ๘๖.๖๐ |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | ๙๙ | ๑๐ | ๓ | - | - | ๘๘.๓๙ |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | ๙๕ | ๑๕ | ๒ | - | - | ๘๔.๘๒ |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๑๐๒ | ๗ | ๙ | - | - | ๙๑.๐๗ |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๑๐๔ | ๔ | ๔ | - | - | ๙๒.๘ |
| รวม | | | | | | ๘๘.๗๔ |
| ๔. ด้านสถานที่และอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | ๑๐๕ | ๕ | ๕ | - | - | ๙๒.๘๕ |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | ๑๐๕ | ๘ | ๑ | - | - | ๙๓.๗๕ |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | ๑๐๑ | ๙ | ๒ | - | - | ๙๐.๑๗ |

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ (คน) | | | | | ร้อยละ |
|--|-----------------------|-----|-------|------|--------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง | |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | ๙๗ | ๑๔ | ๑ | - | - | ๘๖.๖๐ |
| รวม | | | | | | ๙๑.๐๖ |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ | ๑๐๕ | ๕ | ๒ | - | - | ๙๓.๗๕ |
| รวม | | | | | | ๙๓.๗๕ |

สรุป ผู้สอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๕ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านกระบวนการและตอนการให้บริการ** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยการอันดับ ๑.การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ อันดับ ๒. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๘ อันดับ ๓.ให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๗

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ประกอบด้วยการอันดับ ๑.การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๕ อันดับ ๒. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๗ อันดับ ๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๙

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยประกอบด้วยอันดับ ๑.ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ อันดับ ๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ อันดับ ๓. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๗

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
เทศบาลตำบลโคกจาน ตำบลโคกจาน อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|----------------------------|--------|
| ๑. ด้านเวลา | ๙๒.๔๖ |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ๘๗.๒๐ |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | ๘๘.๗๖ |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๙๑.๐๖ |
| รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ | ๙๓.๗๕ |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ของเทศบาลตำบลโคกจานในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการบริการ คิดเป็นร้อยละ

***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก

| หัวข้อ | มากที่สุด | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง |
|---|-----------|-----|-------|------|--------------|
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | | | | | |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น | | | | | |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| ๔. ด้านสถานที่และอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | | | | | |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | | | | | |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | | | | | |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | | | | | |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ | | | | | |

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
เทศบาลตำบลโคกจาน