



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโคกจาน อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ

ที่ สก.๘๘๑๑๑.๑/ ๖ ๗ ๙ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการอำนวยความสะดวกหลักเกณฑ์และวิธีการบริการ
บ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลโคกจาน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโคกจาน

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ ได้จัดทำจุดประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกจาน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๑๒ คน สรุปได้ว่า ประชาชนผู้เข้ารับการบริการของหน่วยงานมีความพึงพอใจในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ทั้งหมด ๕ ด้าน คือ ๑. ด้านเวลา ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น ๙๓.๗๕ เปอร์เซ็นต์ แต่ต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในปีต่อไป ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนรายละเอียดสรุปความพึงพอใจเป็นร้อยละตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

ลงชื่อ

(นายสัมฤทธิ์ ประคองใจ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล.....

(นางสาวอุไร โปร่งจิต)

ปลัดเทศบาลตำบลโคกจาน

ความเห็นของนายกเทศมนตรี.....

(นายนิรุทธ์ 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 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **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 ของเทศบาลตำบลโคกจานในด้าน
เวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการบริการ คิดเป็นร้อยละ

***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลโคกจาน ตำบลโคกจาน อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ขอชี้แจง กรณำทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐ - ๓๐ ปี ☐ ๓๑ - ๔๐ ปี
 ☐ ๔๑ - ๕๐ ปี ☐ ๕๑ - ๖๐ ปี ☐ มากกว่า ๖๐ ปี
๓. วุฒิการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี
 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ (ระบุ)
๔. อาชีพหลัก ☐ รับราชการ ☐ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 ☐ รับจ้าง ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ เกษตรกร
 ☐ อื่นๆ (ระบุ)

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการ					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					

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