



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล โทร ๐-๗๗๓๘-๐๕๘๔ ต่อ ๑๑๐

ที่ สฎ ๗๒๔๐๑/๑๑๖๐

วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๕


เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพรุพี

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพรุพี


ตามที่สำนักปลัดเทศบาลตำบลพรุพี ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพรุพี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ในการนี้ สำนักปลัดเทศบาลตำบลพรุพีจึงขอรายงานสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านต่าง โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๖๓ คน รายละเอียดตามแบบสรุปที่แนบมาพร้อมนี้

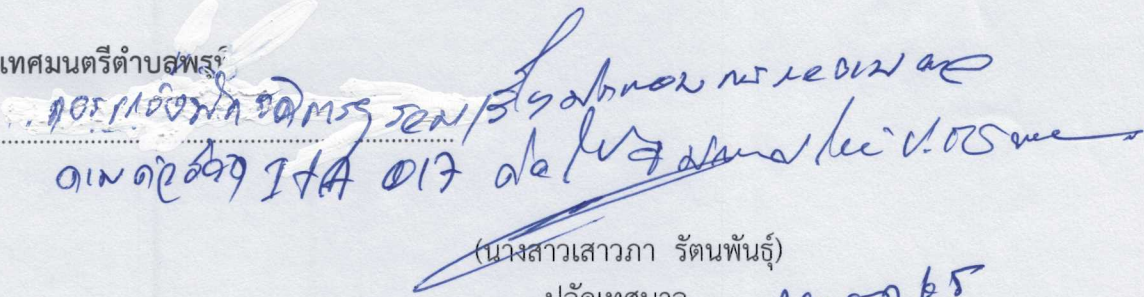
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

  
(นายปรเมศกร บุญไพบูล)  
หัวหน้าฝ่ายปกครอง

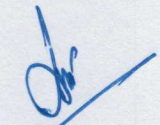
เรียน ปลัดเทศบาล

  
(นางสาวลักขณ์ คงยิ่ง)  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

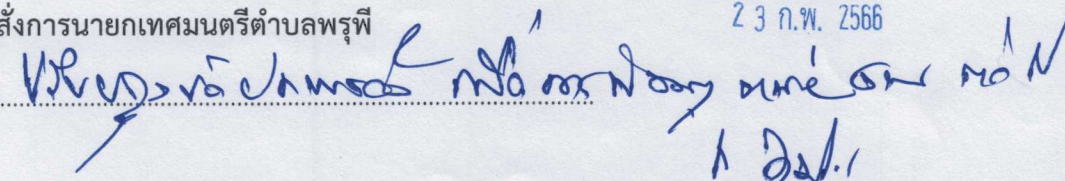
เรียน รองนายกเทศมนตรีตำบลพรุพี

  
(นางสาวเสาวภา รัตนพันธุ์)  
ปลัดเทศบาล 28 ธค 65

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพรุพี

  
(นายวันชัย ตั้งฐานานุศักดิ์)  
รองนายกเทศมนตรี  
23 ก.พ. 2566

ข้อสั่งการนายกเทศมนตรีตำบลพรุพี

  
(นายสมคิด ดำฉวาง)  
นายกเทศมนตรีตำบลพรุพี

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพรุพี  
อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพรุพี อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านต่างๆโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๖๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลพรุพี อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพรุพี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้  
ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๐	(๓๑.๗๕)
หญิง	๔๓	(๖๘.๒๖)
รวม	๖๓	(๑๐๐.๐๐)
<b>๒. อายุระหว่าง</b>		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๓	(๔.๗๗)
๑๘ - ๒๕ ปี	๑๒	(๑๙.๐๕)
๒๖ - ๔๕ ปี	๑๓	(๒๐.๖๔)
๔๖ - ๖๕ ปี	๓๐	(๔๗.๖๒)
มากกว่า ๖๕ ปี	๕	(๗.๙๔)
รวม	๖๓	(๑๐๐.๐๐)

**๓. การศึกษา**

ประถม	๓๖	(๕๗.๑๕)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๒	(๑๙.๐๕)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๕	(๗.๙๔)
ปริญญาตรี	๘	(๑๒.๗๐)
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	๒	(๓.๑๘)
<b>รวม</b>	<b>๖๓</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>

**๔. อาชีพ**

เกษตรกร	๒๑	(๓๓.๓๔)
รับจ้าง	๒๓	(๓๖.๕๑)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๐	(๑๕.๘๘)
รับราชการ	๕	(๗.๙๔)
ข้าราชการบำนาญ	-	-
อื่นๆ	๔	(๖.๓๕)
<b>รวม</b>	<b>๖๓</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>

**ตารางที่ ๒** เรื่องขอรับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๔	(๖.๓๕)
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	-	-
การใช้ Internet ตำบล	-	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๓๑	(๔๙.๒๑)
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๑๒	(๑๙.๐๕)
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๑	(๑.๕๙)
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๑	(๑.๕๙)
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๔	(๖.๓๕)
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	-	-
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-	-
การออกแบบอาคาร	-	-
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	-	-
การชำระภาษีป้าย	๘	(๑๒.๗๐)
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	-	-
อื่นๆ	๒	(๓.๑๘)
<b>รวม</b>	<b>๖๓</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
<b>๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๙/ ๘๗.๕๐%	๑๑/ ๑๗.๔๖%	๓/ ๕.๓๖%	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๔๗/ ๘๓.๙๓%	๙/ ๑๖.๐๗%	๗/ ๑๑.๑๒%	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๙/ ๖๙.๖๔%	๒๐/ ๓๑.๗๕%	๔/ ๗.๑๔%	-	-
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๒/ ๙๒.๘๖%	๑๑/ ๑๗.๔๖%	-	-	-
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๐/ ๔๗.๖๒%	๒๑/ ๓๓.๓๔%	๑๒/ ๒๑.๔๓%	-	-
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๙/ ๘๗.๕๐%	๑๐/ ๑๕.๘๘%	๓/ ๔.๗๗%	-	-
๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๕๒/ ๙๒.๘๖%	๔/ ๗.๑๔%	๗/ ๑๑.๑๒%	-	-
๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๑/ ๓๗.๕๐%	๑๘/ ๓๒.๑๔%	๑๔/ ๒๕.๐๐%	๑๐/ ๑๕.๘๘%	-
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๐/ ๘๙.๒๙%	๖/ ๑๐.๗๑%	๗/ ๑๑.๑๒%	-	-
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔๑/ ๗๓.๒๑%	๑๗/ ๒๖.๙๙%	๕/ ๘.๙๓%	-	-
๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๒๕/ ๔๔.๖๔%	๒๗/ ๔๘.๒๒%	๑๑/ ๑๗.๔๖%	-	-
๔	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๗/ ๘๓.๙๓%	๑๐/ ๑๕.๘๘%	๖/ ๑๐.๗๑%	-	-

จากตารางที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสมและขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๖ ลำดับที่สอง คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๙ ลำดับสาม เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยและขั้นตอนการ ให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ ลำดับที่สี่ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๓ ลำดับที่ห้า มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๑ ลำดับที่หก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖๔ ลำดับที่ เจ็ด มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ และเรียงตามลำดับคือ มีการจัดผังการ ให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๔ และมีผังลำดับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการ ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๘

๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ					
๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
๔	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....