



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัด โทร ๐-๗๗๓๘-๐๕๘๔

ที่ สฎ ๗๔๙๐๑/๑๐๑๐

วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลพรุฬห์ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพรุฬห์

ตามที่ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลพรุฬห์ ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กร นั้น

ฝ่ายปกครอง สำนักปลัด ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยการแจกแบบประเมินซึ่งเป็นแบบสอบถาม การแจกแยกตามลักษณะงานบริการสาธารณะ ของฝ่ายปกครอง สำนักปลัด โดยการสุ่มตัวอย่างจากการตอบแบบสอบถาม และเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อสรุปผลพร้อมรายงานตามรายละเอียดดังนี้

๑. งานสวัสดิการและงานสังคมสงเคราะห์	จำนวน ๑๘๐ คน
๒. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน ๑๒๗ คน
๓. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	จำนวน ๘๖ คน
รวมทั้งสิ้น	จำนวน ๓๙๓ คน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรรวลี ใจอ่อน)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

- สฎ ๖๕๐๓๖๖

(นายปรเมศวร์ บุญให้ผล)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

เรียน ปลัดเทศบาล

(นางเสาวลักษณ์ คงยิ่ง)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกรัฐมนตรีตำบลพรุฬห์

- เคารพ และขอแสดงความยินดีต่อ ท.พ.พ.ท. หรือ นาย/นาง
นายก อบจ. ตามลำดับ

(นางสาวกนกณัฐ อนุพงศ์)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลพรุฬห์

เรียน นายกรัฐมนตรี

(นายวันชัย ตั้งฐานานุศักดิ์)

รองนายกรัฐมนตรีตำบลพรุฬห์

- 2 ก.ค. 2566

ข้อสั่งการนายกเทศมนตรีตำบลพรุฬห์

(นายสมคิด คำฉวาง)

นายกเทศมนตรีตำบลพรุฬห์

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลพรุพี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

.....
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ ของฝ่ายปกครอง โดยการสุ่มตัวอย่าง และ
เก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล ดังนี้

๑. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๘๖ คน
๒. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๑๒๗ คน
๓. งานสวัสดิการและงานสังคมสงเคราะห์ ๑๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลพรุพี อำเภอบ้านนาสาร
จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลพรุพี ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๖ มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

๑. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ จำนวน ๑๘๐ คน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๔	(๓๐.๐๐)
หญิง	๑๒๖	(๗๐.๐๐)
รวม	๑๘๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๒๘	(๑๕.๕๖)
๒๕ - ๓๕ ปี	๕๖	(๓๑.๑๒)
๓๕ - ๖๐ ปี	๘๐	(๔๔.๔๕)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๖	(๘.๘๙)
รวม	๑๘๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๘๕	(๔๗.๒๓)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวส.	๖๐	(๓๓.๓๔)
ปริญญาตรี	๑๒	(๖.๖๗)
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
รวม	๑๘๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๙๘	(๕๔.๔๕)
รับจ้าง	๖๓	(๓๕)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๑	(๖.๑๒)
รับราชการ	๓	(๑.๖๗)
ข้าราชการบำนาญ	๕	(๒.๗๘)
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๘๐	(๑๐๐.๐๐)

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าจำนวนผู้ใช้บริการเป็นร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อธยาศัยดี	๘๕.๕๘%	๑๕.๔๒%	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๖๗.๘๕%	๓๒.๑๔%	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๕๓.๕๗%	๓๙.๒๘%	๗.๑๔%	-
ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๔	บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔๒.๔๒%	๒๘.๕๗%	-	-
๕	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๘๙.๘๕%	๑๑.๑๕%	-	-
๖	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๗๘.๕๗%	๒๑.๔๒%	-	-
ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔	สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๓๑.๔๔%	๓๗.๑๔ %	๓๑.๔๒%	-
๕	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๓๑.๔๔%	๓๗.๑๔ %	๓๑.๔๒%	-
๖	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๘๕.๘๕%	๑๕.๑๔%	-	-
ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ					
๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด)	๓๐.๖๐%	๒๙.๔๒%	๑๐.๙๒-	-
๘	ได้รับการที่เป็นประโยชน์	๗๕.๘๕%	๒๕.๑๔%	-	-
๙	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๗๘.๕๗%	๒๑.๔๒%	-	-
ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)					
๑๐	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน	๔๒.๔๒%	๒๘.๕๗%	-	-
๑๑	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทาง มิชอบ	๖๑.๔๔%	๓๗.๑๔ %	๓๑.๔๒%	-
๑๒	ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๐.๘๕%	๑๙.๑๐%	-	-

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ - ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๕ ลำดับที่สอง คือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ได้รับการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๗ ลำดับที่สาม คือ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๔

๒. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๑๒๗ คน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗๔	(๕๘.๒๖)
หญิง	๕๓	(๔๑.๗๔)
รวม	๑๒๗	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๒๕	(๑๙.๖๘)
๒๕ - ๓๕ ปี	๓๐	(๒๓.๖๒)
๓๕ - ๖๐ ปี	๖๔	(๕๐.๓๙)
มากกว่า ๖๐ ปี	๘	(๖.๓๖)
รวม	๑๒๗	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๒๐	(๑๕.๗๔)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔๐	(๓๑.๔๙)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวส.	๓๐	(๒๓.๖๒)
ปริญญาตรี	๑๕-	(๑๑.๘๑)
ปริญญาโท	๒๒	(๑๗.๓๒)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
รวม	๑๒๗	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๒๔	(๑๘.๘๙)
รับจ้าง	๓๓	(๒๕.๙๘)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๕	(๑๑.๘๑)
รับราชการ	๑๗	(๑๓.๓๘)
ข้าราชการบำนาญ	๑๕	(๑๑.๘๑)
อื่นๆ	๑๓	(๑๐.๒๓)
รวม	๑๒๗	(๑๐๐.๐๐)

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าจำนวนผู้ใช้บริการเป็นร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	๕๕.๖๐%	๒๑.๔๒%	๒๓.๙๒%	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๗๗.๘๕%	๒๒.๑๔%	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๕๓.๕๗%	๓๙.๒๘%	๗.๑๔%	-
ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๔	บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘๒.๔๒%	๑๗.๕๗%	-	-
๕	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๙๓.๘๕%	๗.๑๔%	-	-
๖	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๘๑.๕๗%	๑๘.๔๒%	-	-
ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔	สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๕๒.๔๔%	๒๕.๑๔%	๒๒.๔๒%	-
๕	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๓๑.๔๔%	๓๗.๑๔%	๓๑.๔๒%	-
๖	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๗๗.๘๕%	๒๒.๑๔%	-	-
ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ					
๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๓๕.๖๐%	๒๑.๔๒%	๓๒.๙๒%	-
๘	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๖๗.๘๕%	๓๒.๑๔%	-	-
๙	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๘๗.๕๗%	๑๒.๔๒%	-	-
ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)					
๑๐	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน	๔๙.๒๘%	๔๓.๕๗%	๗.๑๔%	-
๑๑	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๖.๘๕%	๑๓.๑๔%	-	-
๑๒	ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๕.๘๕%	๒๕.๑๔%	-	-

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ -บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๕% ลำดับที่สอง คือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ได้รับการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๗% ลำดับที่สาม คือ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๔%

๓. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๘๖ คน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๒	(๔๘.๘๓)
หญิง	๔๔	(๕๑.๑๖)
รวม	๘๖	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๑๔	(๑๖.๒๗)
๒๕ - ๓๕ ปี	๒๒	(๒๕.๕๘)
๓๕ - ๖๐ ปี	๓๖	(๔๑.๘๖)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๔	(๑๖.๒๗)
รวม	๘๖	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๒๒	(๒๕.๕๘)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓๘	(๔๔.๑๘)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวส.	๑๐	(๑๑.๖๒)
ปริญญาตรี	๑๖	(๑๘.๖๐)
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
รวม	๘๖	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	-	-
รับจ้าง	๒๗	(๓๑.๓๙)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๙	(๓๓.๗๒)
รับราชการ	๑๔	(๑๖.๒๗)
ข้าราชการบำนาญ	๑๐	(๑๑.๖๓)
อื่น ๆ	๖	(๖.๙๕)
รวม	๘๖	(๑๐๐.๐๐)

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าจำนวนผู้ใช้บริการและเปอร์เซ็นต์

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	๗๘.๕๗%	๒๑.๔๒%	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๖๗.๘๕%	๓๒.๑๔%	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๕๓.๕๗%	๓๙.๒๘%	๗.๑๔%	-
ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๔	บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗๑.๔๒%	๒๘.๕๗%	-	-
๕	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๙๒.๘๕%	๗.๑๔%	-	-
๖	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๗๘.๕๗%	๒๑.๔๒%	-	-
ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔	สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๕๓.๕๗%	๗.๑๔%	๓๙.๒๘%	-
๕	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๖๗.๘๕%	๓๒.๑๔%	-	-
๖	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๗๑.๔๒%	๒๘.๕๗%	-	-
ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ					
๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด)	๗๑.๔๒%	๒๘.๕๗%	-	-
๘	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๘๙.๒๘%	๑๐.๗๑%	-	-
๙	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๗๘.๕๗%	๒๑.๔๒%	-	-
ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)					
๑๐	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน	๓๙.๒๘%	๕๓.๕๗%	๗.๑๔%	-
๑๑	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๒.๑๔%	๑๗.๘๕%	-	-
๑๒	ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๒.๑๔%	๖๗.๘๕%	-	-

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๕ ลำดับที่สอง คือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๑๔ ลำดับที่สาม คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทาง มิชอบคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๗

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลพรุพี โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๒ ของการให้บริการความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงานขั้นตอนการ ให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่ายขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย

ข้อเสนอแนะ

- ควรมีสถานที่จอดรถที่เหมาะสมกว่านี้
- บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย