



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลสำนักขาม

ที่ สข ๕๔๒๐๗/ ศส วันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสำนักขาม

ตามที่กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลสำนักขาม ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ เทศบาลตำบลสำนักขาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่ และจะได้นำผลการสำรวจมาปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการต่อไป นั้น

ในการนี้ กองวิชาการและแผนงานได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวละมัย ลอยจิว)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

ความเห็นผู้อำนวยการกอง

(นายวิรัช หวันละเบ๊ะ)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ความเห็นปลัดเทศบาล

(นายพิชาญ พิรสขประเสริฐ)

ปลัดเทศบาลตำบลสำนักขาม

/ความเห็น...

ความเห็นนายกเทศมนตรี

น.ร.ว



(นายเกษ เบ็ญจการ)

นายกเทศมนตรีตำบลสำนักขาม



รายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

จัดทำโดย

กองวิชาการและแผนงาน

เทศบาลตำบลสำนักขาม

อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

คำนำ

รายงานผลการสำรวจเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
สำนักขามประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จัดทำขึ้นโดยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ใช้เป็น
แนวทางในการบริหารงานของสำนักงานเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการ
บริหารงาน และการประเมินการทำงานของแต่ละหน่วยงานให้มีคุณภาพ

ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนจากการให้บริการของเทศบาลตำบลสำนักขาม
อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง
พัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงความต้องการและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

กองวิชาการและแผนงาน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑
แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑
แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒
แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพประจำของผู้ตอบแบบสอบถาม	๓
แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่ขอรับบริการ	๔
ความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลสำนักขาม อ.สะเตา จ.สงขลา	๕ – ๗
ภาคผนวก	๘

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ เทศบาลตำบลสำนักขาม อ.สะเดา จ.สงขลา

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลสำนักขาม
อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา จำนวน ๑๐๐ คน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ%
หญิง	๕๔	๕๔.๐๐
ชาย	๔๖	๔๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐
และเพศหญิง จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะ(อายุ)	จำนวน(คน)	ร้อยละ%
๑๕-๑๙ ปี	๑	๑.๐๐
๒๐-๒๙ ปี	๔๔	๔๔.๐๐
๓๐-๓๙ ปี	๒๘	๒๘.๐๐
๔๐-๔๙ ปี	๑๗	๑๗.๐๐
๕๐-๕๙ ปี	๙	๙.๐๐
๖๐ปีขึ้นไป	๑	๑.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ

๑๕-๑๙ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐

๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐

๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐

๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐

๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพประจำของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพประจำ	จำนวน(คน)	ร้อยละ%
รับราชการ / ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๙	๙.๐๐
พนักงานบริษัท	๒๐	๒๐.๐๐
ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ	๑๕	๑๕.๐๐
ค้าขาย / อาชีพอิสระ	๔๐	๔๐.๐๐
นักเรียน / นักศึกษา	๑๖	๑๖.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพค้าขาย / อาชีพอิสระ ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาเป็นพนักงานบริษัท ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และไม่มีผู้ว่างงานตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๔ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่ขอรับบริการ ได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ%
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓๖	๓๖.๐๐
การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖	๖.๐๐
การใช้ Internet ตำบล	๔	๔.๐๐
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๔	๔.๐๐
การชำระภาษีต่างๆ	๒๔	๒๔.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพเด็ก,ผู้สูงอายุ,ผู้พิการ ฯลฯ	๑๒	๑๒.๐๐
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๑	๑.๐๐
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐.๐๐
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๑๑	๑๑.๐๐
อื่นๆ	๒	๒.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า เรื่องที่ผู้ขอรับบริการการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ รองลงมาเป็นการชำระภาษีต่างๆ ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐

ส่วนที่ ๕ แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ(จำนวนผู้ตอบ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อย	๕๒	๔๕	๓	๐	๐
๒.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แล เอาใจใส่	๔๓	๕๓	๓	๑	๐
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง หน้าเชื่อถือ	๔๓	๕๒	๓	๒	๐
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๘	๕๙	๒	๑	๐
๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๓	๕๓	๔	๐	๐
๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๙	๕๔	๕	๒	๐
๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐	๔๙	๘	๓	๐
๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๒	๓๙	๒๕	๔	๐

ตาราง แสดงค่าเฉลี่ย

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย(X)	ระดับ
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย	๕๒.๐๐	มากที่สุด
๒.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	๕๓.๐๐	มากที่สุด
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง หน้า เชื่อถือ	๕๓.๐๐	มากที่สุด
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๘.๐๐	มากที่สุด
๕.มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย	๕๓.๐๐	มากที่สุด
๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๙.๐๐	มากที่สุด
๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐.๐๐	มากที่สุด
๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๒.๐๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔๑.๒๕	มากที่สุด

จากตาราง สามารถสรุปผล ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำนักขาม เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

จากตาราง สามารถสรุปผล ได้ดังนี้

๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๒ มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๔๕ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓

๒.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๓ มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๕๓ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓

๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง หน้าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๓ มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๕๒ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓

๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๘ มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๕๙ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒

๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๓ มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๕๓ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔

๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๙ มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๕๔ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕

๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๐ มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๔๙ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘

๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๒ มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๓๙ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๕

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ เทศบาลตำบล สำนักขาม อ.สะเดา จ.สงขลา

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลสำนักขาม
เพื่อใช้ในการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลสำนักขาม

จึงขอความร่วมมือจากทุกท่านที่ให้บริการให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามดังกล่าวนี้อย่าง
จริงใจขอขอบคุณยิ่ง

*จำเป็น

ข้ามไปที่คำถามข้อ 1 ข้ามไปที่คำถามข้อ 1

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1 ชื่อ - นามสกุล *

2 เพศ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

☐

ชาย

☐

หญิง

3 อายุ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

☐

15 - 19 ปี

☐

20 - 29 ปี

☐

30 - 39 ปี

☐

40 - 49 ปี

☐

50 - 59 ปี

☐

60 ปีขึ้นไป

4 สถานภาพการทำงาน *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

☐

รับราชการ / ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ

☐

พนักงานบริษัท

☐

ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ

☐

ค้าขาย / อาชีพอิสระ

☐

นักเรียน / นักศึกษา

☐

อื่นๆ: _____

5 เรื่องที่ขอรับบริการ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ☐ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- ☐ การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ☐ การใช้ Internet ด่วน
- ☐ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- ☐ การชำระภาษี ต่างๆ
- ☐ การขอรับเบี้ยยังชีพเด็ก,ผู้สูงอายุ,ผู้พิการ ฯลฯ
- ☐ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- ☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ☐ การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- ☐ อื่น ๆ

6 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสำนักขาม อ.สะเดา จ.สงขลา *

ทำเครื่องหมายแฉะหนึ่งช่องเท่านั้น

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	☐	☐	☐	☐	☐
ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	☐	☐	☐	☐	☐

7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ

แบบสอบถามความพึงพอใจ
ผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลสำนักขาม

