



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลเกาะเพชร (สำนักปลัดเทศบาล โทร. ๐ - ๗๕๓๕ - ๕๙๒๖)

ที่ นศ ๕๔๗๐๑/

วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปี  
งบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเกาะเพชร

ตามที่สำนักปลัด เทศบาลตำบลเกาะเพชร ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของ  
ประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เทศบาลตำบลเกาะเพชรได้มีโอกาส  
รับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมาก  
ยิ่งขึ้น โดยการเริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ นั้น

สำนักปลัด เทศบาลตำบลเกาะเพชร ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้ผู้บริหารทราบ โดยมีผู้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ  
จำนวน ๒๒๐ ราย เป็นชาย ๘๐ ราย หญิง ๑๔๐ ราย ผลการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก  
รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวณัฐรา มะหมัด)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

เพื่อโปรดทราบ

(นายจิรวุฒิ แก้วจันทน์)

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

(นายสมจิตร ยิ้มสุด)

ตำแหน่ง รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลเกาะเพชร

ทราบ

(นายเดชา แก้วเจริญ)

นายกเทศมนตรีตำบลเกาะเพชร

### สรุปตอนที่๑ ผู้มารับบริการ

๑.๑ เพศหญิง	จำนวน ๑๔๐ คน	รองลงมา คือ เป็นเพศชาย	จำนวน ๘๐ คน
๑.๒ อายุ๔๑-๖๐ปี	จำนวน ๑๓๕ คน	รองลงมา คือ อายุ๖๑ปีขึ้นไป	จำนวน ๔๕ คน
๑.๓ ระดับประถมศึกษา	จำนวน ๙๕ คน	รองลงมา คือ มัธยมศึกษา	จำนวน ๗๐ คน
๑.๔ อาชีพเกษตรกร	จำนวน ๙๘ คน	รองลงมา คือ ค้าขาย	จำนวน ๕๙ คน

### สรุปตอนที่๒ จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ.จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายการความพึงพอใจ	ผลคะแนนความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑.ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน	๓.๗๔	๙๓.๕
๒.ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓.๘๘	๙๗
๓.การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๓.๘๖	๙๖.๕
๔.แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๓.๗๔	๙๓.๕
๕.ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๖๔	๙๑
๖.ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓.๘๘	๙๗
๗.การจัดสถานที่ในการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ห้องน้ำ	๓.๖๖	๙๑.๕
รวมผลคะแนน	๓.๗๗	๙๔.๒๘

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๗ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ๙๔.๒๘ โดยผลประเมิน **ด้านที่๑** ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๓.๗๔ อยู่ในระดับดีมาก **ด้านที่ ๒** ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๓.๘๘ อยู่ในระดับ ดีมาก **ด้านที่๓** การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๓.๘๖ อยู่ในระดับ ดีมาก **ด้านที่๔** แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๓.๗๔ อยู่ในระดับดีมาก **ด้านที่๕** ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่ามี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๓.๖๔ อยู่ในระดับ ดีมาก **ด้านที่๖** ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๓.๘๘ อยู่ในระดับ ดีมาก **ด้านที่๗** การจัดสถานที่ในการให้บริการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๓.๖๖ อยู่ในระดับ ดีมาก

### สรุปตอนที่๓ ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะ เจ้าหน้าที่ อธิยาศัยดี ให้คำแนะนำดี

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลเกาะเพชร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน ๒๒๐ คน

ตอนที่๒ แสดงจำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละ
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง		
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน	๑๖๓	๕๗	๐	๐	๓.๗๔	๙๓.๕
๒. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๙๓	๒๗	๐	๐	๓.๘๘	๙๗
๓. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๑๙๐	๓๐	๐	๐	๓.๘๖	๙๖.๕
๔. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๑๖๕	๕๓	๒	๐	๓.๗๔	๙๓.๕
๕. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๔๓	๗๕	๒	๐	๓.๖๔	๙๑
๖. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๙๔	๒๖	๐	๐	๓.๘๘	๙๗
๗. การจัดสถานที่ในการให้บริการ เช่น -ที่นั่งรอรับบริการ -ที่บริการน้ำดื่ม -ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ -ห้องน้ำ	๑๔๖	๗๔	๐	๐	๓.๖๖	๙๑.๕
<b>ผลคะแนนความพึงพอใจ</b>					<b>๓.๗๗</b>	<b>๙๔.๒๘</b>