



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

ที่ พท ๕๓๒๐๑/

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาหัวช้าง

ตามที่ เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเขาหัวช้าง รวมถึงการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสังกัดของเทศบาลฯ ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มีรับบริการให้มากที่สุด

ดังนั้น สำนักปลัด เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง จึงขอรายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอุดม การะนันต์)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น ปลัดเทศบาล

(นางพัชรี ทองพันซัง)  
ปลัดเทศบาล

ความเห็น นายกเทศมนตรีฯ

(นายจตุพล ช่วยราชการ)  
นายกเทศมนตรีตำบลเขาหัวช้าง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง อำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง อำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่าง ๆ จากเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ ชุด

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง อำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๓	(๓๓)
หญิง	๖๗	(๖๗)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๕	(๑๕)
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๓	(๒๓)
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๓	(๓๓)
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๙	(๒๙)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๓๒	(๓๒)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๕	(๒๕)
ปวส./อนุปริญญา	๑๖	(๑๖)
ปริญญาตรี	๒๔	(๒๔)
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	(๓)
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>(๑๐๐)</b>
<b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>		
เกษตรกร	๔๒	(๔๒)
ธุรกิจส่วนตัว	๑๕	(๑๕)
รับจ้าง	๒๘	(๒๘)
รับราชการ	๑๓	(๑๓)
นักเรียน/นักศึกษา	๐	(๐)
อื่น ๆ	๒	(๒)
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>(๑๐๐)</b>

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>๑. ด้านเวลา</b>								
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	๖๗	๓๓	-	-	-	๑๐๐	๔.๘๗	มากที่สุด
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๖	๑๔	-	-	-	๑๐๐	๔.๘๕	มากที่สุด
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๒.๑ การติดตั้งป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๘๙	๑๑	-	-	-	๑๐๐	๔.๘๙	มากที่สุด
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘๙	๑๑	-	-	-	๑๐๐	๔.๘๙	มากที่สุด
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๘๔	๑๕	-	-	-	๑๐๐	๔.๘๔	มากที่สุด

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>								
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของ ผู้ให้บริการ	๗๓	๒๗	-	-	-	๑๐๐	๔.๘๕	มากที่สุด
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๕	๑๕	-	-	-	๑๐๐	๔.๘๔	มากที่สุด
๓.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๗๕	๑๙	๖	-	-	๑๐๐	๔.๕๙	มากที่สุด
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๙	๑๑	-	-	-	๑๐๐	๔.๘๙	มากที่สุด
๓.๕ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๖	๑๔	๔	-	-	๑๐๐	๔.๖๘	มากที่สุด
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๗๓	๒๗	-	-	-	๑๐๐	๔.๘๕	มากที่สุด
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘๖	๑๔	-	-	-	๑๐๐	๔.๘๕	มากที่สุด
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม เป็นต้น	๘๓	๑๗	-	-	-	๑๐๐	๔.๘๒	มากที่สุด
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๕	๑๕	-	-	-	๑๐๐	๔.๘๔	มากที่สุด
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด</b>	๘๒	๘๐	-	-	-	๑๐๐	๔.๘๐	มากที่สุด

**ค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้**

- คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย
- คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก
- คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ**

จากตารางที่ ๒ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบล  
เขาหัวช้าง ภาพรวมในครั้งนี้อยู่ที่คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด คิดเป็น  
ร้อยละ ๘๕