



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลขุนแก้ว

ที่ นฐ ๕๔๑๐๑/ ๔๒๕

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลขุนแก้ว

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลขุนแก้ว

ตามที่เทศบาลตำบลขุนแก้ว ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขุนแก้ว หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆของเทศบาลตำบลขุนแก้ว เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลขุนแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

(นางสาวกรรณิการ์ ทองยี่สุน)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็น หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

-เพื่อโปรดทราบ

(นางสาววิวิญ เลิศนิมิตรสกุล)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็น ปลัดเทศบาลตำบลขุนแก้ว

- นำเรียนเพื่อทราบ

(นางสาวสุวรรณ กฤษฏารักษ์)

ปลัดเทศบาลตำบลขุนแก้ว

(ลงชื่อ)

(นายนริต พินิจ)

นายกเทศมนตรีตำบลขุนแก้ว



รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลขุนแก้ว
อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม



สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
เทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

มีจำนวนผู้ตอบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน รายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
ชาย	๔๐		
หญิง	๖๐		
อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-	
๒๑-๔๐ ปี	๕๐	๕๐	
๔๑-๖๐ ปี	๒๐	๒๐	
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๐	๓๐	
วุฒิการศึกษา			
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๕๐	๕๐	
มัธยมตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๐	๒๐	
ปริญญาตรี	๓๐	๓๐	
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒	
อาชีพของผู้มารับบริการ			
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๕	๕	
ผู้ประกอบการ	๑๐	๑๐	
ประชาชนผู้มารับบริการ	๗๕	๗๕	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๐	๑๐	
อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	

ตอนที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑.ด้านเวลา								
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๘	๒๒					๔.๗๘	๙๕.๖๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕	๕					๙.๙๕	๙๙.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๒	๒๘	-	-	-		๔.๗๒	๙๔.๔๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๔	๒๒	๓๓	-	-		๔.๐๒	๘๐.๔๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๕	๒๓	๒๒	-	-		๔.๓๓	๘๓.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๐	๒๐	-	-	-		๔.๘	๙๖.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๓	๑๗	-	-	-		๔.๘๓	๙๖.๖๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๓	๗๑	๖	-	-		๓.๘๓	๗๖.๖๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๘	๒๐	๒๒	-	-		๔.๓๖	๘๗.๒๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๕	๔๕	๒๐	-	-		๔.๑๕	๘๓.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๕	๒๐	๑๕	-	-		๔.๕๐	๙๐.๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๐	๖๘	๑๒	-	-		๔.๐๘	๘๑.๖๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๐	๖๕	๑๕				๔.๐๕	๘๑.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๒	๑๘	-	-	-		๔.๘๒	๙๖.๔๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖๐	๓๕	๕	-	-		๔.๕๕	๙๑.๐๐

ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. บุคคลากรของเทศบาลตำบลขุนแก้ว พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอยู่ระหว่าง ๒๑- ๔๐ ปี) และส่วนใหญ่มีภาคศึกษาปริญญาตรี และพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายข้อได้ ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านเวลา

๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ
๒. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๐.๔๐
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึงพอใจ

ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๖๐
- ๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๖.๖๐
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๒๐
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๐

ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๐๐
๒. ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจ ร้อย
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ระดับความพึง
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔.

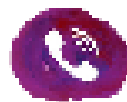
ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด

ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๐๐

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม



เทศบาลตำบลขุนแก้วอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม



๐๓๔-๙๐๐๔๔๑

www.khunkaew.go.th