



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักงานเทศบาลตำบลพพระ โทร. ๐ ๕๕๕๖ ๙๖๒๙
ที่ ตก ๕๒๗๐๑.๖/๐๑๑๕ วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจ

เรียน รองปลัดฯ/ ปลัดเทศบาลฯ/ นายกเทศมนตรีตำบลพพระ

ตามที่กองวิชาการและแผนงาน ได้ส่งแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อให้แต่ละกองดำเนินการสำรวจความพึงพอใจให้บริการ (จากบุคคลภายนอก) ของแต่ละกอง นั้น

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลพพระ จึงขอส่งสรุปรายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ ประจำปี ๒๕๖๓ รายละเอียดติดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวจรรณี นุ่นน้อ)

นักวิชาการจัดเก็บรายได้ ชำนาญการ รักษาการารแทน
ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม



(นางกิตติฉวีรา วริยา)

รองปลัดเทศบาลตำบลพพระ



(นายสุรวัดน์ สิ้นทรชาลี)
ปลัดเทศบาลตำบลพพระ

-5 ฉ.ย. 2563



(นายภาณุวัฒน์ ประจวบลิ)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีตำบลพพระ

แบบประเมินความพึงพอใจ

ได้จากตัวชี้วัดในการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยสำรวจความพึงพอใจจากการ
สรุปผลการดำเนินการ ดังนี้

เชิงปริมาณ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 249 คน

ส่วนที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ข้อมูล/เพศ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ชาย	25	50 %
หญิง	25	50 %
ไม่ระบุเพศ	-	-
รวม	50	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 61.9 % เพศหญิงร้อยละ 38.1 %

ตารางที่ 2 แสดงช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ช่วงอายุ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 - 30	4	8
31 - 40	10	20
41 - 50	16	32
51 ปีขึ้นไป	20	40
ไม่ระบุอายุ	-	-
รวม	50	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 20 - 30 ปี ร้อยละ 8 % มีช่วงอายุ 31-40 ปี

ร้อยละ 20 % ช่วงอายุ 41 -50 ปี ร้อยละ 32 % ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 40 %

ตารางที่ 3 แสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับการศึกษา	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	35	70
อนุปริญญา	-	-
ปริญญาตรี	2	4
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ระบุการศึกษา	13	26
รวม	50	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 70 %

ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 4 % ไม่ระบุการศึกษา ร้อยละ 26 %

ตารางที่ 4 แสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

อาชีพ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ข้าราชการ	5	10
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
บริษัท/ห้างร้าน	-	-
บุคคลทั่วไป	45	90
อื่นๆ	-	-
รวม	50	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ ข้าราชการ ร้อยละ 10 % บุคคลทั่วไป

ร้อยละ 90 %

ส่วนที่ 2

ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อเกี่ยวกับการติดต่อใช้บริการในเรื่องใด เรื่องอะไร

ตารางที่ 1 การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรมีความชัดเจน

เรื่องที่ติดต่อ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ	-	-
งานทะเบียนพาณิชย์	-	-
ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	-
งานทะเบียนผู้สูงอายุ	-	-
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	-	-
งานการศึกษา	-	-
งานข้าราชการ	-	-
งานตาม พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522	-	-
งานตาม พ.ร.บ.ควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2542	-	-
งานศูนย์ดำรงธรรม	-	-
งานบริการสัตว์	50	100
งานทะเบียนเด็กแรกเกิด	-	-
งานทะเบียนราษฎร	-	-
งานศาสนา ประเพณีวัฒนธรรม	-	-
งานกีฬานันทนาการ	-	-
งานจัดซื้อจัดจ้าง	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	50	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการงานด้านต่างๆ งานบริการสัตว์ ร้อยละ 100 %

ตารางที่ 2 ทานเคยมาใช้บริการของเทศบาลตำบลพพระ

ระดับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
เคยใช้	50	100
ไม่เคยใช้	-	-
รวม	50	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ที่มารับบริการ โดยมีระดับการประเมินเคยใช้ ร้อยละ 100%

ตารางที่ 3 จากข้อที่ 2 หากท่านเคยมาใช้บริการของเทศบาลตำบลพพระ ท่านคิดเห็นอย่างไร

ระดับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ดีมาก	23	46
ดี	17	34
พอใช้	10	20
ควรปรับปรุง	-	-
รวม	50	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม การมาใช้บริการ โดยมีระดับการประเมิน ดีมาก ร้อยละ 46 %

ดี ร้อยละ 34 % พอใช้ ร้อยละ 20 %

ส่วนที่ 3

ตารางที่ 1 ความพร้อมในการให้บริการ

ระดับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	21	42
พึงพอใจมาก	18	36
พึงพอใจปานกลาง	9	18
พึงพอใจน้อย	2	4
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-
รวม	50	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ความพร้อมในการให้บริการ ระดับการประเมินพึงพอใจมากที่สุด

ร้อยละ 42 % พึงพอใจมาก ร้อยละ 36 % พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 18 % พึงพอใจน้อย

ร้อยละ 4 %

ตารางที่ 2 ความกระตือรือร้นในการทำงาน

ระดับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	24	48
พึงพอใจมาก	15	30
พึงพอใจปานกลาง	9	18
พึงพอใจน้อย	2	4
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-
รวม	50	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ความกระตือรือร้นในการทำงาน ระดับการประเมินพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 48 % พึงพอใจมาก ร้อยละ 30 % พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 18 % พึงพอใจน้อย ร้อยละ 4 %

ตารางที่ 3 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ระดับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	19	38
พึงพอใจมาก	18	36
พึงพอใจปานกลาง	8	16
พึงพอใจน้อย	5	10
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-
รวม	50	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ระดับการประเมินพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 38 % พึงพอใจมาก ร้อยละ 36 % พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 16 % พึงพอใจน้อย ร้อยละ 10 %

ตารางที่ 4 มีการให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

ระดับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	18	36
พึงพอใจมาก	18	36
พึงพอใจปานกลาง	9	18
พึงพอใจน้อย	5	10
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-
รวม	50	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม การให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ระดับการประเมินพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 36 % พึงพอใจมาก ร้อยละ 36 % พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 18 % พึงพอใจน้อย ร้อยละ 10 %

กระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 1 ความชัดเจนของขั้นตอนการทำงาน

ระดับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	21	42
พึงพอใจมาก	19	38
พึงพอใจปานกลาง	8	16
พึงพอใจน้อย	2	4
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-
รวม	50	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ความชัดเจนของขั้นตอนการทำงาน ระดับการประเมินพึงพอใจ

มากที่สุด ร้อยละ 42 % พึงพอใจมาก ร้อยละ 38 % พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 16 %

พึงพอใจน้อย ร้อยละ 4 %

ตารางที่ 2 เอกสาร/แบบฟอร์ม อ่านเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอก

ระดับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	20	40
พึงพอใจมาก	15	30
พึงพอใจปานกลาง	15	30
พึงพอใจน้อย	-	-
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-
รวม	50	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เอกสาร/แบบฟอร์ม อ่านเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอก ระดับ

การประเมินพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 40 % พึงพอใจมาก ร้อยละ 30 % พึงพอใจปานกลาง

ร้อยละ 30 %

ตารางที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ระดับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	20	40
พึงพอใจมาก	15	30
พึงพอใจปานกลาง	15	30
พึงพอใจน้อย	-	-
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-
รวม	50	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับการประเมินพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 40 % พึงพอใจมาก ร้อยละ 30 % พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 30 %

ตารางที่ 4 บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ

ระดับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	23	46
พึงพอใจมาก	17	34
พึงพอใจปานกลาง	8	16
พึงพอใจน้อย	2	4
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-
รวม	50	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ ระดับการประเมินพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 46 % พึงพอใจมาก ร้อยละ 34 % พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 16 % พึงพอใจน้อย ร้อยละ 4 %

ระบบการให้บริการ

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่

ระดับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	24	48
พึงพอใจมาก	17	34
พึงพอใจปานกลาง	9	18
พึงพอใจน้อย	-	-
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-
รวม	50	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ ระดับการประเมินพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 48 % พึงพอใจมาก ร้อยละ 34 % พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 18 %

ตารางที่ 2 ความเหมาะสมของระยะเวลาบริการ

ระดับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	24	48
พึงพอใจมาก	17	34
พึงพอใจปานกลาง	9	18
พึงพอใจน้อย	-	-
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-
รวม	50	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ความเหมาะสมของระยะเวลาบริการ ระดับการประเมินพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 48 % พึงพอใจมาก ร้อยละ 34 % พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 18 %

ตารางที่ 3 ความยืดหยุ่นในการยื่นหลักฐานการขอรับบริการ

ระดับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	17	34
พึงพอใจมาก	17	34
พึงพอใจปานกลาง	10	20
พึงพอใจน้อย	6	12
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-
รวม	50	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ความยืดหยุ่นในการยื่นหลักฐานการขอรับบริการ ระดับการประเมินพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 34 % พึงพอใจมาก ร้อยละ 34 % พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 20 % พึงพอใจน้อย ร้อยละ 12 %

ตารางที่ 4 โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในระดับใด

ระดับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	24	48
พึงพอใจมาก	14	28
พึงพอใจปานกลาง	12	24
พึงพอใจน้อย	-	-
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-
รวม	50	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในระดับใด ระดับการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 48 % พึงพอใจมาก ร้อยละ 28 % พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 24 %

สรุปการดำเนินงาน

ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ

1. ผู้ส่งแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 249 คน สุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม จำนวน 50 คน
2. ระดับการประเมิน ความพร้อมในการให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
3. ระดับการประเมิน ความกระตือรือร้นในการทำงาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
4. ระดับการประเมิน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
5. ระดับการประเมิน มีการให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ประเด็นด้านกระบวนการให้บริการ

1. ระดับการประเมิน ความชัดเจนของขั้นตอนการทำงาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
2. ระดับการประเมิน เอกสาร/แบบฟอร์ม อ่านเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
3. ระดับการประเมิน สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
4. ระดับการประเมิน บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ประเด็นด้านระบบการให้บริการ

1. ระดับการประเมิน ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
2. ระดับการประเมิน ความเหมาะสมของระยะเวลาบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
3. ระดับการประเมิน ความยืดหยุ่นในการยื่นหลักฐานการขอรับบริการ ม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
4. ระดับการประเมิน โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในระดับใด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ปัญหาและอุปสรรค

1. ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความยากลำบาก และต้องปฏิบัติงานภายใต้ พรก.ฉุกเฉิน