



ประกาศเทศบาลตำบลบางกระทู้
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ของเทศบาลตำบลบางกระทู้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖
เทศบาลตำบลบางกระทู้ จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบางกระทู้
ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว จากการประเมินพบว่าคุณภาพ
การให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระทู้ อยู่ในระดับ ๔.๓๒ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพพอใจมาก มีค่า
ระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๔

เทศบาลตำบลบางกระทู้ จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ณ จุดบริการ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายบุญสวน มณีท่าโพธิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลบางกระทู้

สำนักปลัดเทศบาล

งานประชาสัมพันธ์

โทร.๐-๕๕๓๙-๑๑๐๐

โทรสาร ๐-๕๕๓๙-๑๒๘๒

www.bangkrathum.go.th

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”



รายงานสรุปผล
การสำรวจความพึงพอใจในการบริการประชาชนของเทศบาล
ตำบลบางกระท่อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



จัดทำโดย
งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบางกระท่อม
อำเภอบางกระท่อม จังหวัดพิจิตร

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อ สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลบางกระท่อม
โดยสำรวจ ณ เดือน กันยายน ๒๕๖๕

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ มารยาทในการให้บริการประชาชน ความเหมาะสมของการแต่งกาย ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สถานที่ให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบางกระทุ่ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนซึ่งใช้แบบสำรวจความพึงพอใจที่เทศบาลตำบลบางกระทุ่มจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานและพัฒนาการบริการด้านการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในปีงบประมาณถัดไป และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารได้รับทราบ

ลงชื่อ..........ผู้จัดทำรายงาน

(นางอริสสา คำมา)

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

๒๐ กันยายน ๒๕๖๕

**การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลบางกระทุ่ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

บทสรุปการดำเนินการ

๑. ชื่อโครงการ/ระยะเวลาดำเนินการ

- การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ของเทศบาล
ตำบลบางกระทุ่ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- งานประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลบางกระทุ่ม

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางกระทุ่ม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

- ๓.๒ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการแก่ประชาชนผู้
เข้ามาติดต่อและรับบริการ ณ จุดบริการต่างๆ

๔. กลุ่มเป้าหมาย

- ประชาชนผู้เข้ามารับบริการ

๕. สรุปแบบประเมินผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ของเทศบาลตำบล
บางกระทุ่ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน/การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ
ราชการ/มารยาทในการให้บริการประชาชน/ความเหมาะสมของการแต่งกาย/ความเหมาะสมของระยะเวลาในการ
ให้บริการ/สถานที่ที่ให้บริการประชาชน โดยได้แจกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจให้กับผู้เข้ามารับบริการ
ทั้งหมด ๑๗๑ ชุด ได้แบบสอบถามกลับมา ๑๗๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้รับการประเมิน

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลบางกระท่อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

เทศบาลตำบลบางกระท่อม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการเทศบาลตำบลบางกระท่อมประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๗๑ ชุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

- | | | |
|--------|--------------|---------------------|
| - ชาย | จำนวน ๕๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๔ |
| - หญิง | จำนวน ๑๒๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๗๖ |

๒. อายุ

- | | | |
|---------------|--------------|---------------------|
| - ๖๐-๖๙ ปี | จำนวน ๑๐๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๐ |
| - ๗๐-๗๙ ปี | จำนวน ๓๖ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๕ |
| - ๘๐-๘๙ ปี | จำนวน ๒๖ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๑ |
| - ๙๐ ปีขึ้นไป | จำนวน ๔ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๔ |

๓. การศึกษา

- | | | |
|---------------------|--------------|---------------------|
| - ประถมศึกษา | จำนวน ๑๑๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓๓ |
| - มัธยมศึกษาตอนต้น | จำนวน ๑๘ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๓ |
| - มัธยมศึกษาตอนปลาย | จำนวน ๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๘ |
| - ปวช./ปวส. | จำนวน ๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| -ปริญญาตรี | จำนวน ๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| - สูงกว่าปริญญาตรี | จำนวน ๔๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๖ |
| - อื่นๆ | จำนวน ๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๐ |

๔. อาชีพ

- | | | |
|-------------------------|-------------|---------------------|
| - เกษตรกร | จำนวน ๒๗ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๙ |
| - ค้าขาย | จำนวน ๕๖ คน | คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๗๕ |
| - รับจ้าง | จำนวน ๒๘ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๗ |
| - ธุรกิจส่วนตัว | จำนวน ๘ คน | คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๘ |
| - ว่างาน/ไม่ประกอบอาชีพ | จำนวน ๕๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘๒ |
| - อื่นๆ | จำนวน ๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๙ |

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน/การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ/มารยาทในการให้บริการประชาชน/ความเหมาะสมของการแต่งกาย/ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ/สถานที่ให้บริการประชาชน ซึ่งในแต่ละหัวข้อให้ระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ คือ พอใจมากที่สุด(๕) พอใจมาก(๔) พอใจปานกลาง(๓) พอใจน้อย(๒) น้อยที่สุด(๑) นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ย โดยคะแนนเฉลี่ยนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๐ - ๕.๐๐	คิดเป็นร้อยละ ๙๑-๑๐๐	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๐ - ๔.๔๙	คิดเป็นร้อยละ ๘๑-๙๐	หมายถึง	พอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๐ - ๓.๔๙	คิดเป็นร้อยละ ๗๑-๘๐	หมายถึง	พอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๐ - ๒.๔๙	คิดเป็นร้อยละ ๖๑-๗๐	หมายถึง	พอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ - ๑.๔๙	คิดเป็นร้อยละ ๕๑-๖๐	หมายถึง	ไม่พอใจ

หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความคิดเห็น							ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	$\bar{x}$	SD	
๑.การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๗๘	๖๒	๓๑	๐	๐	๔.๒๗	๐.๗๕	พอใจมาก
๒.มารยาทในการให้บริการประชาชน	๖๐	๘๙	๒๒	๐	๐	๔.๒๒	๐.๖๖	พอใจมาก
๓.ความเหมาะสมของการแต่งกาย	๔๕	๙๕	๓๑	๐	๐	๔.๒๐	๐.๖๔	พอใจมาก
๔.ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	๕๐	๑๐๑	๒๐	๐	๐	๔.๒๕	๐.๕๙	พอใจมาก
๕.สถานที่ให้บริการประชาชน	๙๐	๗๒	๙	๐	๐	๔.๖๗	๐.๕๓	พอใจมาก
รวม						๔.๓๒	๐.๖๓	พอใจมาก

สรุป

จากตารางความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลบางกระทุ่ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มากที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการประชาชน ซึ่งอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๖๗ รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ มีค่าระดับ ๔.๒๗ ด้านความเหมาะสมของการแต่งกาย มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่า ๔.๒๐

โดยภาพรวมผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางกระทุ่ม อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๕๙

ลงชื่อ



(นางอริสา คำมา)

ผู้จัดทำรายงาน

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบางกระทุ่ม โทร. ๐-๕๕๓๙-๑๑๐๐ ต่อ ๑๑-๑๒

ที่ พล ๕๒๕๐๑.๐๑/ ๒๖

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการประจำปี ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ตามที่ งานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลบางกระทุ่มได้มีการดำเนินการสำรวจผู้เข้ามาติดต่อเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆของเทศบาลตำบลบางกระทุ่ม ณ จุดบริการและมีการออกแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ จำนวน ๑๗๑ คน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลบางกระทุ่ม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก จึงขอรายงานผลการประเมิน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

- | | | |
|--------|--------------|---------------------|
| - ชาย | จำนวน ๕๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๔ |
| - หญิง | จำนวน ๑๒๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๗๖ |

๒. อายุ

- | | | |
|---------------|--------------|---------------------|
| - ๖๐-๖๙ ปี | จำนวน ๑๐๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๐ |
| - ๗๐-๗๙ ปี | จำนวน ๓๖ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๕ |
| - ๘๐-๘๙ ปี | จำนวน ๒๖ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๑ |
| - ๙๐ ปีขึ้นไป | จำนวน ๔ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๔ |

๓. การศึกษา

- | | | |
|---------------------|--------------|---------------------|
| - ประถมศึกษา | จำนวน ๑๑๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓๓ |
| - มัธยมศึกษาตอนต้น | จำนวน ๑๘ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๓ |
| - มัธยมศึกษาตอนปลาย | จำนวน ๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๘ |
| - ปวช./ปวส. | จำนวน ๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| - ปริญญาตรี | จำนวน ๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| - สูงกว่าปริญญาตรี | จำนวน ๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| - อื่นๆ | จำนวน ๔๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๖ |

๔. อาชีพ

- | | | |
|--------------------------|-------------|---------------------|
| - เกษตรกร | จำนวน ๕๖ คน | คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๗๕ |
| - ค้าขาย | จำนวน ๒๗ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๙ |
| - รับจ้าง | จำนวน ๒๘ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๗ |
| - ธุรกิจส่วนตัว | จำนวน ๘ คน | คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๘ |
| - ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ | จำนวน ๕๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘๒ |
| - อื่นๆ | จำนวน ๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๙ |

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน/การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ/มารยาทในการให้บริการประชาชน/ความเหมาะสมของการแต่งกาย/ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ/สถานที่ให้บริการประชาชน ซึ่งในแต่ละหัวข้อให้ระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ คือ พอใจมากที่สุด(๕) พอใจมาก(๔) พอใจปานกลาง(๓) พอใจน้อย(๒) น้อยที่สุด(๑) นำมาวิเคราะห์ร้อยละและค่าเฉลี่ย โดยคะแนนเฉลี่ยนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง พอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง พอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง พอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง พอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง ไม่พอใจ

หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความคิดเห็น							ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	$\bar{x}$	SD	
๑.การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๗๘	๖๒	๓๑	๐	๐	๔.๒๗	๐.๗๕	พอใจมาก
๒.มารยาทในการให้บริการประชาชน	๖๐	๘๙	๒๒	๐	๐	๔.๒๒	๐.๖๖	พอใจมาก
๓.ความเหมาะสมของการแต่งกาย	๔๕	๙๕	๓๑	๐	๐	๔.๒๐	๐.๖๔	พอใจมาก
๔.ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	๕๐	๑๐๑	๒๐	๐	๐	๔.๒๕	๐.๕๙	พอใจมาก
๕.สถานที่ให้บริการประชาชน	๙๐	๗๒	๙	๐	๐	๔.๖๗	๐.๕๓	พอใจมาก
รวม						๔.๓๒	๐.๖๓	พอใจมาก

สรุป

จากตารางความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการณจุดบริการของเทศบาลตำบลบางกระพุ่มประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มากที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการประชาชน ซึ่งอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๖๗ รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ มีค่าระดับ ๔.๒๗ ด้านความเหมาะสมของการแต่งกายมีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่า ๔.๒๐

โดยภาพรวมผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางกระพุ่มอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าระดับ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอริสสา คำมา)

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

เรียน ปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ
(นางสาววิรญา หลิมศิริวงศ์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เรียน นายกเทศมนตรี
เพื่อโปรดทราบ
นางสาวบังอร ยรรยง
ปลัดเทศบาล

(นายบุญสวน มณีท่าโพธิ์)
นายกเทศมนตรีตำบลบางกระพุ่ม