



รายงานสรุปผล
การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลบางกระทู้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จัดทำโดย
งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบางกระทู้
อำเภอบางกระทู้ จังหวัดพิษณุโลก

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อ สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลบางกระทู้
โดยสำรวจ ณ เดือน กันยายน ๒๕๖๔

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ มารยาทในการให้บริการประชาชน ความเหมาะสมของการแต่งกาย ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สถานที่ให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบางกระทู้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนซึ่งใช้แบบสำรวจความพึงพอใจที่เทศบาลตำบลบางกระทู้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานและพัฒนาการบริการด้านการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในปีงบประมาณถัดไป และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารได้รับทราบ

ลงชื่อ..........ผู้จัดทำรายงาน

(นางอริสสา คำมา)

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

๒๐ กันยายน ๒๕๖๔

**การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลบางกระท่อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

บทสรุปการดำเนินการ

๑. ชื่อโครงการ/ระยะเวลาดำเนินการ

- การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ของเทศบาล
ตำบลบางกระท่อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- งานประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลบางกระท่อม

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางกระท่อม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓.๒ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการแก่ประชาชนผู้
เข้ามาติดต่อและรับบริการ ณ จุดบริการต่างๆ

๔. กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ

๕. สรุปแบบประเมินผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ของเทศบาลตำบล
บางกระท่อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน/การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ
ราชการ/มารยาทในการให้บริการประชาชน/ความเหมาะสมของการแต่งกาย/ความเหมาะสมของระยะเวลาในการ
ให้บริการ/สถานที่ให้บริการประชาชน โดยได้แจกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจให้กับผู้เข้ามาใช้บริการ
ทั้งหมด ๑๗๑ ชุด ได้แบบสอบถามกลับมา ๑๗๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้รับการประเมิน

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลบางกระท่อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
สำรวจข้อมูล ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๔**

เทศบาลตำบลบางกระท่อม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการเทศบาลตำบลบางกระท่อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ 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 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 ๐.๕๘ |

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน/การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ/มารยาทในการให้บริการประชาชน/ความเหมาะสมของการแต่งกาย/ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ/สถานที่ที่ให้บริการประชาชน ซึ่งในแต่ละหัวข้อให้ระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ คือ พอใจมากที่สุด(๕) พอใจมาก(๔) พอใจปานกลาง(๓) พอใจน้อย(๒) น้อยที่สุด(๑) นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย 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.สถานที่ที่ให้บริการประชาชน	๙๐	๗๒	๙	๐	๐	๔.๖๗	๐.๕๓	พอใจมาก
รวม						๔.๓๒	๐.๖๓	พอใจมาก

สรุป

จากตารางความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลบางกระทุ่ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มากที่สุด คือ ด้านสถานที่ที่ให้บริการประชาชน ซึ่งอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๖๗ รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ มีค่าระดับ ๔.๒๗ ด้านความเหมาะสมของการแต่งกาย มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่า ๔.๒๐

โดยภาพรวมผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางกระทุ่มอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าระดับ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๔

ลงชื่อ

(นางอริสสา คำมา)

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

ผู้จัดทำรายงาน

ภาคผนวก



แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลบางกระท่อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อ สำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมา(๒๕๖๒) โดยสำรวจ ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๒

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ๖๐ - ๖๙ ปี ☐ ๗๐ - ๗๙ ปี ☐ ๘๐ - ๘๙ ปี ☐ ๙๐ ปี ขึ้นไป
๓. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ ปวช./ปวส. ☐ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ.....
๔. อาชีพ

☐เกษตรกร ☐ค้าขาย ☐รับจ้าง ☐ธุรกิจส่วนตัว ☐ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ ☐อื่นๆ.....

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก ที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจ ปานกลาง (๓)	พอใจ น้อย (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ					
๒. มารยาทในการให้บริการประชาชน					
๓. ความเหมาะสมของการแต่งกาย					
๔. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ					
๕. สถานที่ที่ให้บริการประชาชน					

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม