



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจในการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ 2565
(ภาพรวมของเทศบาล)



เทศบาลตำบลพลับพลาณารายณ์
อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2565
เทศบาลตำบลพลับพลาณารายณ์

1. ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยมีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน 6 ด้าน ดังนี้
 - 1.1 ด้านการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม และใบอนุญาต
 - 1.2 ด้านงานทะเบียนราษฎร
 - 1.3 ด้านงานก่อสร้าง
 - 1.4 ด้านงานสาธารณสุขโรคและไฟฟ้า
 - 1.5 ด้านงานสวัสดิการ
 - 1.6 ด้านงานประชาสัมพันธ์

แบบสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลพลับพลาณารายณ์

ผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คน

ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย 11 คน เพศหญิง 19 คน

1.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	< 21 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	> 50 ปี
จำนวนคน	1	3	3	7	16

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	22	8	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 94.66667

2. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	23	7	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 95.33333

3. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ หรือตามระยะเวลาที่กำหนด

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	22	8	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 94.66667

4. ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	24	6	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 96

ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. การให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	21	9	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 94

2. ความพร้อมในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	22	8	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 94.66667

3. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	21	9	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 94

4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ฯ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	22	8	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 94.66667

5. ความประทับใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	22	8	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 94.66667

ด้านที่ 3 สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการบริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	22	8	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 94.66667

2. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ หรือบอกขั้นตอนการดำเนินการ หรือการรับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	22	8	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 94.66667

3. ความสะอาดสถานที่ทำงาน ห้องน้ำ และบรรยากาศในการทำงาน

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	22	8	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 94.66667

2. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการข้อมูลข่าวสารงานประชาสัมพันธ์

ผลการดำเนินงานบริการประชาชนของเทศบาลตำบลพลับพลานารายณ์

2.1 กลุ่มประชากร

- ประชาชนที่เข้าร่วมตอบแบบความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาล จำนวน 30 คน

2.2 ระยะเวลาดำเนินการ

- ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารฯ ประจำปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565) โดยมีรายละเอียดดังนี้

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจเทศบาลตำบลพลับพลานารายณ์

ด้านที่ 1	รวมร้อยละ	95.17
ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว		
ความพึงพอใจ ร้อยละ	94.67	
2. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย		
ความพึงพอใจ ร้อยละ	95.33	
3. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ หรือตามระยะเวลาที่กำหนด		
ความพึงพอใจ ร้อยละ	94.67	
4. ความพึงพอใจต่อการรับบริการ		
ความพึงพอใจ ร้อยละ	96.00	
ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	รวมร้อยละ	94.40
1. การให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ		
ความพึงพอใจ ร้อยละ	94.00	
2. ความพร้อมในการให้บริการ		
ความพึงพอใจ ร้อยละ	94.67	
3. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ		
ความพึงพอใจ ร้อยละ	94.00	
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ฯ		
ความพึงพอใจ ร้อยละ	94.67	
5. ความประทับใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่		
ความพึงพอใจ ร้อยละ	94.67	

ด้านที่ 3 สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

รวมร้อยละ

94.67

1. สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการบริการ

ความพึงพอใจ ร้อยละ 94.67

2. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ หรือบอกขั้นตอนการดำเนินการ หรือการรับบริการ

ความพึงพอใจ ร้อยละ 94.67

3. ความสะอาดสถานที่ทำงาน ห้องน้ำ และบรรยากาศในการทำงาน

ความพึงพอใจ ร้อยละ 94.67

จะเห็นได้ว่าภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพลับพลานารายณ์ มีรายละเอียด ดังนี้

- | | |
|--|--------------|
| 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | ร้อยละ 95.17 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ร้อยละ 94.40 |
| 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | ร้อยละ 94.67 |

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 มีการรณรงค์ หรือขอความร่วมมือให้ประชาชนผู้มารับบริการประเมินแบบความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น เพื่อสะท้อนระดับความพึงพอใจที่รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

3.2 นำเทคโนโลยีมาใช้ในการประเมินแบบความพึงพอใจ เช่น สามารถประเมินความพึงพอใจผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลพลับพลานารายณ์
