



รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจในการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ 2564  
(ด้านต่างๆ และภาพรวมของเทศบาล)



เทศบาลตำบลพลับพลาณารายณ์  
อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2564**  
**เทศบาลตำบลพลับพลาณารายณ์**

1. ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยมีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน 6 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการจัดเก็บภาษีฯ ค่าธรรมเนียม และใบอนุญาต มีรายละเอียดดังนี้

**แบบสรุปผลสำรวจความพึงพอใจงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีฯ ค่าธรรมเนียม และใบอนุญาต**

ผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 คน

**ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน**

1.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย 4 คน เพศหญิง 3 คน

1.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	< 21 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	> 50 ปี
จำนวนคน	1	2	0	2	2

**ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

**ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**

1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	6	1	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 97.14286

2. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	6	1	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 97.14286

3. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ หรือตามระยะเวลาที่กำหนด

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

ความพึงพอใจ ร้อยละ 100

4. ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

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

ความพึงพอใจ ร้อยละ 100

## ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

### 1. การให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	6	1	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 97.14286

### 2. ความพร้อมในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	6	1	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 97.14286

### 3. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ

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

ความพึงพอใจ ร้อยละ 100

### 4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ฯ

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

ความพึงพอใจ ร้อยละ 100

### 5. ความประทับใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่

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

ความพึงพอใจ ร้อยละ 100

## ด้านที่ 3 สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

### 1. สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการบริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	6	1	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 97.14286

### 2. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ หรือบอกขั้นตอนการดำเนินการ หรือการรับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	6	1	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 97.14286

### 3. ความสะอาดสถานที่ทำงาน ห้องน้ำ และบรรยากาศในการทำงาน

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

ความพึงพอใจ ร้อยละ 100

## 1.2 ด้านงานทะเบียนราษฎร มีรายละเอียดดังนี้

### แบบสรุปผลสำรวจความพึงพอใจงานทะเบียนราษฎร

ผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 คน

#### ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย 5 คน เพศหญิง 5 คน

1.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	< 21 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	> 50 ปี
จำนวนคน	3	3	1	3	0

#### ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	3	6	1	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 84

2. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	6	4	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 92

3. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ หรือตามระยะเวลาที่กำหนด

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	4	5	1	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 86

4. ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	6	4	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 92

## ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

### 1. การให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	4	5	1	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 86

### 2. ความพร้อมในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	5	5	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 90

### 3. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	3	6	1	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 84

### 4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ฯ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	6	4	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 92

### 5. ความประทับใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	5	4	1	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 88

## ด้านที่ 3 สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

### 1. สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการบริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	5	4	1	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 88

### 2. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ หรือบอกขั้นตอนการดำเนินการ หรือการรับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	5	5	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 90

### 3. ความสะอาดสถานที่ทำงาน ห้องน้ำ และบรรยากาศในการทำงาน

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	4	5	1	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 86

### 1.3 ด้านงานก่อสร้าง มีรายละเอียดดังนี้

#### แบบสรุปผลสำรวจความพึงพอใจงานก่อสร้าง

ผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 คน

#### ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย 3 คน เพศหญิง 4 คน

1.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	< 21 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	> 50 ปี
จำนวนคน	0	3	1	3	0

#### ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	4	3	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 91.42857

2. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	3	4	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 88.57143

3. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ หรือตามระยะเวลาที่กำหนด

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	6	1	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 97.14286

4. ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	5	2	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 94.28571

## ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

### 1. การให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ

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

ความพึงพอใจ ร้อยละ 100

### 2. ความพร้อมในการให้บริการ

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

ความพึงพอใจ ร้อยละ 100

### 3. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	6	1	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 97.14286

### 4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ฯ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	4	3	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 91.42857

### 5. ความประทับใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	4	3	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 91.42857

## ด้านที่ 3 สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

### 1. สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการบริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	5	2	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 94.28571

### 2. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ หรือบอกขั้นตอนการดำเนินการ หรือการรับบริการ

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

ความพึงพอใจ ร้อยละ 100

### 3. ความสะอาดสถานที่ทำงาน ห้องน้ำ และบรรยากาศในการทำงาน

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	5	2	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 94.28571

#### 1.4 ด้านงานสาธารณูปโภคและไฟฟ้า มีรายละเอียดดังนี้

### แบบสรุปผลสำรวจความพึงพอใจงานสาธารณูปโภคและไฟฟ้า

ผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำนวน 13 คน

#### ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย 5 คน เพศหญิง 8 คน

1.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	< 21 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	> 50 ปี
จำนวนคน	2	5	2	2	2

#### ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	7	6	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 90.76923

2. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	6	7	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 89.23077

3. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ หรือตามระยะเวลาที่กำหนด

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	7	5	1	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 89.23077

4. ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	6	7	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 89.23077

## ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

### 1. การให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	9	4	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 93.84615

### 2. ความพร้อมในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	7	6	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 90.76923

### 3. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	8	5	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 92.30769

### 4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ฯ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	8	5	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 92.30769

### 5. ความประทับใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	6	7	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 89.23077

## ด้านที่ 3 สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

### 1. สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการบริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	9	4	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 93.84615

### 2. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ หรือบอกขั้นตอนการดำเนินการ หรือการรับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	6	7	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 89.23077

### 3. ความสะอาดสถานที่ทำงาน ห้องน้ำ และบรรยากาศในการทำงาน

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	4	9	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 86.15385

## 1.5 ด้านงานสวัสดิการ มีรายละเอียดดังนี้

### แบบสรุปผลสำรวจความพึงพอใจงานสวัสดิการ

ผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 คน

#### ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย 4 คน เพศหญิง 1 คน

1.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	< 21 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	> 50 ปี
จำนวนคน	0	0	0	0	5

#### ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	3	2	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 92

2. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	3	2	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 92

3. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ หรือตามระยะเวลาที่กำหนด

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	4	1	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 96

4. ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	4	1	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 96

## ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

### 1. การให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	4	1	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 96

### 2. ความพร้อมในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	4	1	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 96

### 3. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	3	2	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 92

### 4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ฯ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	3	2	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 92

### 5. ความประทับใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	3	2	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 92

## ด้านที่ 3 สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

### 1. สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการบริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	3	2	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 92

### 2. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ หรือบอกขั้นตอนการดำเนินการ หรือการรับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	1	4	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 84

### 3. ความสะอาดสถานที่ทำงาน ห้องน้ำ และบรรยากาศในการทำงาน

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	4	1	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 96

## 1.6 ด้านงานประชาสัมพันธ์ มีรายละเอียดดังนี้

### แบบสรุปผลสำรวจความพึงพอใจงานประชาสัมพันธ์

ผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 คน

#### ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย - คน เพศหญิง 4 คน

1.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	< 21 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	> 50 ปี
จำนวนคน	1	3	0	0	0

#### ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	1	3	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 85

2. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	1	3	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 85

3. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ หรือตามระยะเวลาที่กำหนด

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	1	2	1	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 80

4. ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	1	3	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 85

## ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

### 1. การให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	1	3	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 85

### 2. ความพร้อมในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	1	2	1	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 80

### 3. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	2	2	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 90

### 4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ฯ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	1	3	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 85

### 5. ความประทับใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	2	2	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 90

## ด้านที่ 3 สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

### 1. สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการบริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	0	4	0	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 80

### 2. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ หรือบอกขั้นตอนการดำเนินการ หรือการรับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	0	3	1	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 75

### 3. ความสะอาดสถานที่ทำงาน ห้องน้ำ และบรรยากาศในการทำงาน

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนคะแนน	1	2	1	0	0

ความพึงพอใจ ร้อยละ 80

## 2. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการข้อมูลข่าวสารงานประชาสัมพันธ์

ผลการดำเนินงานบริการประชาชนของเทศบาลตำบลพลับพลานารายณ์

### 2.1 กลุ่มประชากร

- ประชาชนที่เข้าร่วมตอบแบบความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาล จำนวน 46 คน

### 2.2 ระยะเวลาดำเนินการ

- ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

### 2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### 2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### 2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารฯ ประจำปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564) โดยมีรายละเอียดดังนี้

### สรุปผลสำรวจความพึงพอใจเทศบาลตำบลพลับพลานารายณ์

ด้านที่ 1	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	รวมร้อยละ	91.21566
1.	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว		
	ความพึงพอใจ ร้อยละ	90.06	
2.	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย		
	ความพึงพอใจ ร้อยละ	90.66	
3.	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ หรือตามระยะเวลาที่กำหนด		
	ความพึงพอใจ ร้อยละ	91.3956	
4.	ความพึงพอใจต่อการรับบริการ		
	ความพึงพอใจ ร้อยละ	92.75	
ด้านที่ 2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	รวมร้อยละ	89.56
1.	การให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ		
	ความพึงพอใจ ร้อยละ	93.00	
2.	ความพร้อมในการให้บริการ		
	ความพึงพอใจ ร้อยละ	92.32	
3.	ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ		
	ความพึงพอใจ ร้อยละ	78.58	
4.	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ฯ		
	ความพึงพอใจ ร้อยละ	92.12	
5.	ความประทับใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่		
	ความพึงพอใจ ร้อยละ	91.78	

**ด้านที่ 3 สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก**

**รวมร้อยละ**

**90.17**

1. สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการบริการ  
ความพึงพอใจ ร้อยละ 90.88
2. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ หรือบอกขั้นตอนการดำเนินการ หรือการรับบริการ  
ความพึงพอใจ ร้อยละ 89.23
3. ความสะอาดสถานที่ทำงาน ห้องน้ำ และบรรยากาศในการทำงาน  
ความพึงพอใจ ร้อยละ 90.41

จะเห็นได้ว่าภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลปลับพลานารายณ์ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.22
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 89.56
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.17

**3. ข้อเสนอแนะ**

3.1 มีการรณรงค์ หรือขอความร่วมมือให้ประชาชนผู้มารับบริการประเมินแบบความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น เพื่อสะท้อนระดับความพึงพอใจที่รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

3.2 นำเทคโนโลยีมาใช้ในการประเมินแบบความพึงพอใจ เช่น สามารถประเมินความพึงพอใจผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลปลับพลานารายณ์

\*\*\*\*\*