



สรุปผลแบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ  
ของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จัดทำโดย

งานบริการและเผยแพร่วิชาการ เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่  
อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อ ประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการ  
เข้ามารับการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่

## คำนำ

เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคล และมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้น และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการและยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงาน สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง อันจะนำไปสู่การส่งเสริมและพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งงานส่งเสริมการท่องเที่ยวได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ เพื่อใช้ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

งานบริการและเผยแพร่วิชาการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จะเป็นประโยชน์สำหรับการบริหารหรือการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการในเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ในอนาคต

ลงชื่อ



ผู้จัดทำรายงาน

นางสาวอ้อยใจ วงศ์กำปัน

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่

ที่ สป. /๒๕๖๕ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลมะขามเมืองใหม่/ปลัดเทศบาล/หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลฯ

ตามที่ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานและสถานที่ให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของทางเทศบาลฯ โดยได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจเพื่อสำรวจ ทั้งนี้ได้ทำการสำรวจเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ นั้น

งานบริการและเผยแพร่วิชาการ จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ต่อผู้บริหารเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ตามรายละเอียดที่แนบพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอ้อยใจ วงศ์กำปั่น)

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

ผู้จัดทำรายงาน

(นางสาววรรษชล สายไรสงค์)

นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

ผู้เสนอรายงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

( นายนิจสินธุ์ จิตหาญ )

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล



งานบริการและเผยแพร่วิชาการ เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี  
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับการบริการ  
ของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปผลการสำรวจ

๑.ชื่อโครงการ/ระยะเวลาดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับการบริการ ของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๒.ผู้รับผิดชอบโครงการ

งานบริการและเผยแพร่วิชาการ

๓.วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับการบริการ ของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่

๓.๒ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๔.กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่

๕. รูปแบบผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับการบริการ ของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการ/ความเต็มใจและความพร้อมในการ  
ให้บริการอย่างสุภาพ/จุด-ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก/ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก  
ความสะอาด เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ/ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยสุ่มให้ผู้  
มารับบริการกรอกแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้รับการประเมิน

๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

๕.๑.๑ เพศ

ชาย	จำนวน	๒๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๐
หญิง	จำนวน	๓๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๐

๕.๑.๒ อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-
๒๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๒๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๔
๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	๒๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๖
๖๐ ปี	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-

๕.๑.๓ ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	จำนวน	๙	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๘
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	จำนวน	๒๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๖
ปริญญาตรี	จำนวน	๑๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๖
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-

๕.๑.๔ สถานภาพของผู้มารับบริการ

เกษตรกร	จำนวน	๒๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๖
ผู้ประกอบการ	จำนวน	๑๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๐
ประชาชนผู้รับบริการ	จำนวน	๑๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๘
องค์กรชุมชน	จำนวน	๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖

๕.๒.ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับการบริการ ของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการ/ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ/จุด-ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก/ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ/ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ซึ่งในแต่ละหัวข้อให้ระดับความคิดเห็น ๕ ระดับ คือ พึงพอใจมาก(๔) พอใจ(๓) พอใจน้อย(๒) และ ไม่พอใจ (๑) นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยโดยคะแนนเฉลี่ยนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๐ - ๔.๐๐	หมายถึง	พอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	พอใจ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	พอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	ไม่พอใจ

รายการ	ระดับความคิดเห็น					ระดับความพึงพอใจ
	๔	๓	๒	๑	X	
๑.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๐				๔.๐๐	พอใจมาก
๒.ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	๕๐				๔.๐๐	พอใจมาก
๓.จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๐				๔.๐๐	พอใจมาก
๔.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๐				๔.๐๐	พอใจมาก
๕.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๐				๔.๐๐	พอใจมาก
รวม					๔.๐๐	พอใจมาก

**สรุป**

จากตาราง ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับการบริการ ของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากทุกข้อ