



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองจันทร์ สำนักปลัด โทร. ๐ ๔๕๕๖ ๐๓๔๓

ที่ ศก ๘๘๕๐๑/๒๕๖๐ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองจันทร์

ตามที่สำนักปลัด เทศบาลตำบลเมืองจันทร์ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๕ เพื่อสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ นั้น

ในการนี้ สำนักงาน ได้รวบรวมและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ เทศบาลตำบลเมืองจันทร์ เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสุรชาติพย์ จันทะศิลา)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็น

นางสุรชาติพย์ จันทะศิลา
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็น

นายวิชัย ตมพงค์ ผู้มีสัตย์

(นายกฤติเดช พรหมรัตน์)

หัวหน้าสำนักปลัด

(นายวิชัย ตมพงค์ ผู้มีสัตย์)

รองปลัดเทศบาลตำบลเมืองจันทร์

ความเห็น

(นางสาวเมืองทอง บุปผา)

ปลัดเทศบาลตำบลเมืองจันทร์

ความเห็น

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองจันทร์

(นายมิตร สัมโย)

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองจันทร์



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลเมืองจันทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



โดย
เทศบาลตำบลเมืองจันทร์ ตำบลเมืองจันทร์
อำเภอเมืองจันทร์ จังหวัดศรีสะเกษ

***แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 ชื่อหน่วยงาน เทศบาลตำบลเมืองจันทร์ อำเภอเมืองจันทร์ จังหวัดศรีสะเกษ
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑.เพศ		
- ชาย	๖๕	๔๓.๓๓
- หญิง	๘๕	๕๖.๖๗
๒.อายุ		
- อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๓.๓๓
- อายุ ๒๐ – ๓๐ ปี	๓๕	๒๓.๓๓
- อายุ ๓๑ – ๔๐ ปี	๓๐	๒๐
- อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี	๕๐	๓๓.๓๓
- อายุ ๕๑ – ๖๐ ปี	๒๐	๑๓.๓๓
- อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๖.๖๗
๓.การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๕๐	๓๓.๓๓
- มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๓๕	๒๓.๓๓
- อนุปริญญา/เทียบเท่า	๑๐	๖.๖๗
- ปริญญาตรี	๔๐	๒๖.๖๗
- สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๓.๓๓
- อื่นๆ	๕	๓.๓๓
๔.อาชีพ		
- รับราชการ	๕	๓.๓๓
- เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๕	๓.๓๓
- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๒๐	๑๓.๓๓
- รับจ้าง	๒๕	๑๖.๖๗
- นักเรียน/นักศึกษา	๑๐	๖.๖๗
- เกษตรกร	๖๕	๔๓.๓๓
- อื่นๆ	๒๐	๑๓.๓๓



สรุป ผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๕๐ คน ดังนี้

๑.ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็น	เพศหญิง	คิดเป็นร้อยละ	๕๖.๖๗
๒.ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ	อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี	คิดเป็นร้อยละ	๓๓.๓๓
๓.ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา	ระดับประถมศึกษา	คิดเป็นร้อยละ	๓๓.๓๓
๔.ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ	อาชีพเกษตรกร	คิดเป็นร้อยละ	๔๓.๓๓

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	ร้อยละ
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๘๐	๕๐	๒๐	๐	๐	๕๓.๓๓
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๕	๕๕	๑๐	๐	๐	๕๖.๖๗
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๑๑๐	๓๐	๒๐	๐	๐	๗๓.๓๓
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๒๐	๒๐	๑๐	๐	๐	๘๐.๐๐
๑.๕ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๐๐	๕๐	๐	๐	๐	๖๖.๖๗
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๙๕	๓๕	๒๐	๐	๐	๖๓.๓๓
๒.ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ						
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม อธิษาคย์ดี)	๑๓๐	๑๐	๑๐	๐	๐	๘๖.๖๗
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ)	๘๐	๕๐	๑๐	๑๐	๐	๕๓.๓๓
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๑๓๐	๑๐	๑๐	๐	๐	๘๖.๖๗
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย	๑๐๐	๓๐	๒๐	๐	๐	๖๖.๖๗



หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	ร้อยละ
๒.ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๔๐	๑๐	๐	๐	๐	๙๓.๓๓
๒.๖ ความสื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางไม่ชอบ	๑๔๐	๑๐	๐	๐	๐	๙๓.๓๓
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๒๐	๓๐	๐	๐	๐	๘๐.๐๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๑๐	๒๕	๑๕	๑๐	๐	๗๓.๓๓
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๕	๔๐	๑๐	๑๐	๐	๖๓.๓๓
๓.๔ ความพอเพียงของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐๐	๓๐	๒๐	๐	๐	๖๖.๖๗
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	๑๐	๕๐	๐	๐	๐	๖๖.๖๗
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๘๐	๕๐	๒๐	๐	๐	๕๓.๓๓
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๐	๕๐	๒๐	๐	๐	๕๓.๓๓
๓.๘ ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๙๐	๓๐	๓๐	๐	๐	๖๐.๐๐



หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	ร้อยละ
๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๑๓๐	๒๐	๐	๐	๐	๘๖.๖๗
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	๑๓๕	๑๕	๐	๐	๐	๙๐.๐๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๔๐	๑๐	๐	๐	๐	๙๓.๓๓

สรุป : ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ในด้านต่างๆ ดังนี้

๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ตามลำดับเรียงจากความพึงพอใจมากไปหาน้อย จำนวน ๓ ลำดับ ดังนี้

๑. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓
๓. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

๒.ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ตามลำดับเรียงจากความพึงพอใจมากไปหาน้อย จำนวน ๓ ลำดับ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓
๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางไม่ชอบ
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓
๓. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม อธิบายดียิ่ง)
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗
๔. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗



๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ตามลำดับเรียงจากความพึงพอใจมากไปหาน้อย จำนวน ๓ ลำดับ ดังนี้

๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ

มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓

๓.ความพอเพียงของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

๔.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์

มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ตามลำดับเรียงจากความพึงพอใจมากไปหาน้อย จำนวน ๓ ลำดับ ดังนี้

๑.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน

มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓

๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์

มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๓.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ

มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน

ชื่อหน่วยงาน เทศบาลตำบลเมืองจันทร์ อำเภอเมืองจันทร์ จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๘๐.๐๐
๒.ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	๙๓.๓๓
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๐.๐๐
๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๙๓.๓๓
รวม ๔ ด้านคิดเป็นร้อยละ	๘๖.๖๗

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ของเทศบาลตำบลเมืองจันทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗



***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ
๕ = มากที่สุด
๔ = มาก
๓ = พอใช้
๒ = น้อย
๑ = ต้องปรับปรุง

ภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองจันทร์



ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลเมืองจันทร์ อำเภอเมืองจันทร์ จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- ๑.เพศ () ชาย () หญิง
- ๒.อายุ () ต่ำกว่า ๒๐ ปี () ๒๐ - ๓๐ ปี () ๓๑ - ๔๐ ปี
 () ๔๑ - ๕๐ ปี () ๕๑ - ๖๐ ปี () มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 () อนุปริญญาหรือเทียบเท่า () ปริญญาตรี
 () สูงกว่าปริญญาตรี () อื่นๆ (ระบุ).....
- ๔.อาชีพ () รับราชการ () เอกชน/รัฐวิสาหกิจ () ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 () รับจ้าง () นักเรียน/นักศึกษา () เกษตรกร
 () อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					



๒.ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม อธิยาศัยดี)					
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ)					
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่					
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย					
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๒.๖ ความสื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางไม่ชอบ					
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๓.๔ ความพอเพียงของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์					
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๓.๘ ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ					
๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
เทศบาลตำบลเมืองจันทร์



ทั้งนี้ ภาคประชาชน หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สามารถให้ข้อเสนอแนะ คำแนะนำ ในการบริหารจัดการ การดำเนินงานของ
เทศบาลตำบลเมืองจันทร์ ได้โดยตรงกับผู้บริหารเทศบาลตำบลเมืองจันทร์
หรือทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเมืองจันทร์ www.muangchan.go.th
หรือติดต่อสำนักงานเทศบาลได้ตามที่อยู่

เทศบาลตำบลเมืองจันทร์ ตำบลเมืองจันทร์ อำเภอเมืองจันทร์ จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๒๐

โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๕ ๙๖๐ ๓๔๓

E- mail: admin@muangchan.go.th

ในวันและเวลาราชการ

