



## รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท  
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕



เทศบาลตำบลดอนก่า  
อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท

รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนคำ

อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๓๘ คน มีรายละเอียด ดังนี้

๑.รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนคำ อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

**ตอนที่ ๑** ข้อมูลเบื้องต้น กรุณาเติม หรือ ทำเครื่องหมาย / ให้ตรงกับความเป็นจริง

๑. ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๕ เป็นต้นมา ประชาชนมารับบริการเฉลี่ย ประมาณ.....๑.....ครั้งต่อเดือน

๒. ประชาชนมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลา

เวลา ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. จำนวน ๑๓ คน เวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. จำนวน ๑๕ คน เวลา ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. จำนวน ๖ คน เวลา ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ จำนวน ๔ คน

**ตอนที่ ๒** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย จำนวน ๑๖ คน หญิง จำนวน ๒๒ คน

๒. อายุ.....ปี

๓. สถานภาพสมรส โสด จำนวน ๕ คน สมรส จำนวน ๓๐ คน ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน ๓ คน

๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน จำนวน ๖ คน มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๗ คน มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๘ คน อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑ คน ปริญญาตรี จำนวน ๔ คน สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน

๕. อาชีพประจำ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๑ คน เกษตรกร/ประมง จำนวน ๒๔ คน ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน ๓ คน นักเรียน/นักศึกษาจำนวน ๑ คน ๖. รับจ้างทั่วไป จำนวน ๓ คน แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน ๒ คน ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน ๑ คน ว่างาน จำนวน ๑ คน อื่น ๆ จำนวน ๑ คน

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๓ คน ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐ คน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑ คน ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒ คน สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒ คน

**ตอนที่ ๓** ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ร้อยละความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควรปรับปรุง (ร้อยละ)
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๓๑.๕๘	๖๓.๑๖	๕.๒๖	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๔.๒๐	๖๓.๑๖	๒.๖๔	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๑.๕๗	๖๕.๗๙	๒.๖๔	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๑.๐๕	๖๓.๑๖	๑๕.๗๙	-	-
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๙.๔๘	๕๕.๒๖	๕.๒๖	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๓๑.๕๗	๖๕.๗๙	๒.๖๔	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๑.๕๘</b>	<b>๖๒.๗๒</b>	<b>๕.๗๐</b>		

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๒๓.๖๙	๗๑.๐๕	๕.๒๖	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๓๖.๘๕	๕๗.๘๙	๕.๒๖	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๔.๒๑	๖๕.๗๙	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔๗.๓๗	๔๗.๓๗	๕.๒๖	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๖.๓๒	๖๘.๔๒	๕.๒๖	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๔.๒๑	๕๗.๘๙	๗.๙๐	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๓.๗๖</b>	<b>๖๑.๔๑</b>	<b>๔.๘๓</b>		
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๐.๐๐	๕๐.๐๐	-	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๖๕.๗๙	๒๓.๖๘	๑๐.๕๓	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๕๕.๒๖	๔๒.๑๐	๒.๖๔	-	-
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๕๐.๐๐	๓๙.๔๗	๑๐.๕๓	-	-
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔๒.๑๐	๔๗.๓๗	๑๐.๕๓	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๒๘.๙๕	๖๕.๗๙	๕.๒๖	-	-
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๗.๓๗	๕๐.๐๐	๒.๖๔	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔๗.๓๗	๔๒.๑๐	๑๐.๕๓	-	-
<b>รวม</b>	<b>๔๘.๓๕</b>	<b>๔๕.๐๖</b>	<b>๖.๕๙</b>		
<b>ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๔.๗๔	๕๐.๐๐	๕.๒๖	-	-
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๒๖.๓๑	๖๕.๗๙	๗.๙๐	-	-
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๕๒.๖๓	๓๙.๔๗	๗.๙๐	-	-
<b>รวม</b>	<b>๔๑.๒๓</b>	<b>๕๑.๗๕</b>	<b>๗.๐๒</b>		

**ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่องานบริการ / โครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลดอนก่า ดำเนินการในปี พ.ศ.๒๕๖๕**

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
๑. โครงการบริการสาธารณูปโภค ด้าน การคมนาคม ถนน คู คลองระบายน้ำ	๔๔.๗๓	๕๒.๖๓	๒.๖๔	-	-
๒. โครงการบริการสาธารณูปโภค ด้าน น้ำประปา เพื่อการ อุปโภค บริโภค	๔๒.๑๑	๕๒.๖๓	๕.๒๖	-	-
๓. โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานลอยกระทง)	๕๗.๙๐	๓๖.๘๔	๕.๒๖	-	-
๔. โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี	๓๑.๕๘	๖๓.๑๖	๕.๒๖	-	-
๕. โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ , คนพิการ	๔๗.๓๖	๕๐.๐๐	๒.๖๔	-	-
<b>รวม</b>	<b>๔๔.๗๔</b>	<b>๕๑.๐๕</b>	<b>๔.๒๑</b>		

**สรุป** ๑. ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมาก+มากที่สุด เท่ากับ ๙๔.๓๐ เปอร์เซ็นต์

๒. ประชาชนมีความพึงพอใจด้านด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับมาก+มากที่สุด เท่ากับ ๙๕.๑๗ เปอร์เซ็นต์

๓. ประชาชนมีความพึงพอใจด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมาก+มากที่สุด เท่ากับ ๙๓.๔๑ เปอร์เซ็นต์

๔. ประชาชนมีความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ในระดับมาก+มากที่สุด เท่ากับ ๙๒.๙๘ เปอร์เซ็นต์

๕. ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการ / โครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลดอนก่า ดำเนินการในปี พ.ศ.๒๕๖๕ ในระดับมาก+มากที่สุด เท่ากับ ๙๕.๗๙ เปอร์เซ็นต์

**๒. ข้อเสนอแนะ**

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัด ชัยนาท ทำให้เห็นถึงศักยภาพและความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ และงานบริการ / โครงการต่าง ๆ ที่เทศบาล ตำบลดอนก่า ดำเนินการในปี พ.ศ.๒๕๖๔ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ดอนก่า ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ จัดให้มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว รวมถึงปรับปรุง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรง รวดเร็ว เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

๒.๑.๒ เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ Website Line Facebook

๒.๑.๓ การติดตามผลการบริการ และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ

## ๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท ทำให้เห็นถึงศักยภาพและความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ และงานบริการ / โครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลดอนก่า ดำเนินการในปี พ.ศ.๒๕๖๕ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ จัดให้มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว รวมถึงปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรง รวดเร็ว เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

๒.๑.๒ เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ Website Line Facebook

๒.๑.๓ การติดตามผลการบริการ และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ



ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b><u>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</u></b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b><u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u></b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
<b><u>ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</u></b>					
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

**ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่องานบริการ / โครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลดอนก่า ดำเนินการในปี พ.ศ.2565**

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. โครงการบริการสาธารณสุขปโภค ด้าน การคมนาคม ถนนคู คลองระบายน้ำ					
2. โครงการบริการสาธารณสุขปโภค ด้าน น้ำประปาเพื่อการอุปโภค บริโภค					
3. โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานลอยกระทง)					
4. โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี					
5. โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ , คนพิการ					

**ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

1. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนก่า คือ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของเทศบาลตำบลดอนก่า คือ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....



ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ