



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ฝ่ายบริการฯ งานประชาสัมพันธ์ โทร. ๔๑๑๑

ที่ กยง ๖๓๔/๒๕๖๘

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานเทศบาลเมือง
ดอนหัวฬ่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ตามที่ งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานเทศบาลเมืองดอนหัวฬ่อ บริเวณจุดบริการประชาชน (เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์) ในรูปแบบกรอกแบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจ และคิวอาร์โค้ด เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องในการบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองดอนหัวฬ่อ ให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการนั้น

ในการนี้ งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองดอนหัวฬ่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวบวรลักษณ์ แก้วคุณ)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

- 7 ต.ค. 2568

เรียน นายกเทศมนตรีฯ

- เพื่อโปรดทราบ

- เห็นควรตามเสนอ/รวมเรื่องไว้

ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

(นายมงคล โชคพิทักษ์สมบัติ)

ปลัดเทศบาลเมืองดอนหัวฬ่อ

7 ต.ค. 2568

รณทวิ
(นางสาวรัฐทริกา จิตตุนง)

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

ณัฐวิ
(นางสาวณัฐวิณ พรคำพลอย)

นักประชาสัมพันธ์

๖ ต.ค. ๖๘

- ทาพรรัตน์

(นายไมตรี ประเสริฐ)

นายกเทศมนตรีเมืองดอนหัวฬ่อ

7 ต.ค. 2568

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ

สำนักงานเทศบาลเมืองดอนหัวฬ่อ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ สำนักงานเทศบาลเมืองดอนหัวฬ่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เก็บข้อมูลโดยจุดบริการประชาชน (เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์) รายละเอียดดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ และประสานงานด้านต่างๆ ณ สำนักงานเทศบาลเมืองดอนหัวฬ่อ และมีความยินดีตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน รูปแบบกรอกแบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจ รูปแบบคิวอาร์โค้ด บริเวณจุดบริการประชาชน (เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์) จำนวน ๒๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน รูปแบบกรอกแบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจ รูปแบบคิวอาร์โค้ด บริเวณจุดบริการประชาชน (เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์)

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลเมืองดอนหัวฬ่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีผลการประเมิน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)
๑.๑ เพศ	
ชาย	๑๑๖
หญิง	๑๓๔

/๑.๒ อายุ...

๑.๒ อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๘๒
๓๑ - ๔๐ ปี	๙๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๖๔
๕๐ ปีขึ้นไป	๔๐

๑.๓ ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี	๙๔
ปริญญาตรี	๑๖๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๘

๑.๔ อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา	๒๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๓๖
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔๒
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๕๕
อื่นๆ	๓๗

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ในภาพรวม

หัวข้อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					รวม (คน)
	ดีมาก (๕ คะแนน)	ดี (๔ คะแนน)	ปานกลาง (๓ คะแนน)	แย่ (๒ คะแนน)	แย่มาก (๑ คะแนน)	
๒.๑ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑. มีการให้บริการลำดับก่อน - หลัง	๑๙๕	๘๔	๘	๓	-	๒๙๐
๒. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๑๙๐	๙๘	๒	-	-	๒๙๐

/๓.ขั้นตอน...

๓. ขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม	๑๘๒	๘๒	๒๑	๕	-	๒๙๐
๔. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๑๓๗	๑๒๐	๒๓	๑๐	-	๒๙๐
๒.๒ การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	๒๑๗	๖๕	๔	๔	-	๒๙๐
๒. ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๑๙๗	๗๔	๑๗	๒	-	๒๙๐
๓. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๑๘๓	๘๖	๑๔	๗	-	๒๙๐
๔. ดูแล และเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	๑๙๓	๘๓	๑๒	๒	-	๒๙๐
๕. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๘๙	๕๙	๓๔	๘	-	๒๙๐
๒.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ	๑๗๕	๘๒	๒๖	๗	-	๒๙๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๐๔	๔๗	๓๔	๕	-	๒๙๐
๓. สถานที่ให้บริการสะอาด ปลอดภัย	๑๙๗	๖๔	๒๘	๑	-	๒๙๐
๒.๔ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ	๑๙๘	๕๗	๓๒	๓	-	๒๙๐

๕. ปัญหา/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ควรปรับปรุงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ได้แก่

๑. ปัญหาพื้นที่จอดรถน้อย
๒. ปัญหาเรื่องน้ำดื่ม

/๖) สรุป...

๖. สรุปผลการประเมิน

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ยินดีและประสงค์ที่จะตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ผ่านรูปแบบกรอกแบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจฯ รูปแบบคิวอาร์โค้ด บริเวณจุดบริการประชาชน (เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์) จำนวน ๒๙๐ คน พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ และประสานงานด้านต่างๆ ณ สำนักงานเทศบาลเมืองดอนหัวฬ่อ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท โดยสรุปร้อยละ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการได้ดังนี้

๖.๑. พึงพอใจมากที่สุด	(ดีมาก)	คิดเป็นร้อยละ	๖๘.๒๘
๖.๒. พึงพอใจมาก	(ดี)	คิดเป็นร้อยละ	๑๙.๖๕
๖.๓. พึงพอใจปานกลาง	(ปานกลาง)	คิดเป็นร้อยละ	๑๑.๐๔
๖.๔. พึงพอใจน้อย	(แย)	คิดเป็นร้อยละ	๑.๐๓
๖.๕. พึงพอใจน้อยที่สุด	(แย่มาก)	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐