



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ฝ่ายบริการฯ งานจัดทำและพัฒนาระบบข้อมูล โทร. ๔๑๑๑

ที่ กยง ๒๖๐ / ๒๕๖๖ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบล
ดอนหัวฬ่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ตามที่ งานจัดทำและพัฒนาระบบข้อมูล ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ บริเวณจุดบริการประชาชน (เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์) ในรูปแบบกรอกแบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจ และคิวอาร์โค้ด เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องในการบริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ ให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการนั้น

ในการนี้ งานจัดทำและพัฒนาระบบข้อมูล ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ฉันทิยา

(นางสาวฉันทิยา เนื่องจำนงค์)

คนงาน

ปฏิบัติงานกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

เรียน ปลัดเทศบาล

- 1๕๑/๘/๓๓๓๓
- ๑๕๑/๘/๓๓๓๓/๓๓๓๓

๓๐๑/๓๓๓๓๓๓๓

(นางสาวจิตติมา พิมพ์พิทยานันท์)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
- 4 ต.ค. 2566

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอนหัวฬ่อ

- เพื่อโปรดทราบ

- ๑๕๑/๘/๓๓๓๓

(นายมงคล โชคพิทักษ์สมบัติ)

ปลัดเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ
- 5 ต.ค. 2566

- ๑๓๓/๑๓๓

๑๓๓

(นายภักดี หอมเสียง)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีตำบลดอนหัวฬ่อ

- 6 ต.ค. 2566

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ
สำนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ สำนักงานเทศบาลตำบล
ดอนหัวฬ่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เก็บข้อมูลโดยจุดบริการประชาชน (เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์)
รายละเอียดดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ และประสานงานด้านต่าง ๆ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ
และมีความยินดีตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน รูปแบบกรอกแบบฟอร์ม
ประเมินความพึงพอใจ รูปแบบคิวอาร์โค้ด บริเวณจุดบริการประชาชน (เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์) จำนวน ๒๗๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน รูปแบบกรอกแบบฟอร์มประเมินความพึง
พอใจ รูปแบบคิวอาร์โค้ด บริเวณจุดบริการประชาชน (เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์)

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าเฉลี่ย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผลการประเมิน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)
๑.๑ เพศ	
ชาย	๑๐๖
หญิง	๑๖๔

/๑.๒ อายุ...

๑.๒ อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗
๒๑ - ๓๐ ปี	๘๔
๓๑ - ๔๐ ปี	๙๒
๔๑ - ๕๐ ปี	๔๙
๕๐ ปีขึ้นไป	๓๘

๑.๓ ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี	๙๖
ปริญญาตรี	๑๔๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๗

๑.๔ อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา	๘
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๓๓
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๑
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๘๘
อื่น ๆ	๒๑

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ในภาพรวม

	ระดับความพึงพอใจ					รวม (คน)
หัวข้อความพึงพอใจ	ดีมาก (๕ คะแนน)	ดี (๔ คะแนน)	ปานกลาง (๓ คะแนน)	แย่ (๒ คะแนน)	แย่มาก (๑ คะแนน)	
๒.๑ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑) มีการให้บริการลำดับก่อน – หลัง	๑๙๐	๗๕	๒	๓	-	๒๗๐
๒) ระยะในการให้บริการมีความเหมาะสม	๑๘๓	๗๖	๘	๓	-	๒๗๐
๓) ขั้นตอนในการให้บริการมีเหมาะสม	๑๘๐	๘๑	๖	๓	-	๒๗๐
๔) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๑๒๕	๑๑๗	๒๘	-	-	๒๗๐
๒.๒ การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๑) ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	๒๐๖	๖๐	๓	๑	-	๒๗๐
๒) ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๑๘๖	๗๓	๗	๔	-	๒๗๐

/๔) ดูแล...

๓) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๐๗	๕๑	๘	๔	-	๒๗๐
๔) ดูแล และเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๘๖	๗๗	๖	๑	-	๒๗๐
๕) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๘๒	๗๖	๑๐	๒	-	๒๗๐
๒.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก						
๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ	๑๔๓	๑๐๓	๒๒	๒	-	๒๗๐
๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๒๘	๙๑	๔๖	๕	-	๒๗๐
๓) สถานที่ให้บริการสะอาด ปลอดภัย	๒๒๑	๔๖	๓	-	-	๒๗๐
๒.๔ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ	๑๗๙	๗๗	๑๒	๒	-	๒๗๐

๕. ปัญหา/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ควรปรับปรุงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ได้แก่ ๑) ปัญหาที่จอดรถน้อย

๒) ปัญหาเรื่องน้ำดื่ม

๖. สรุปผลการประเมิน

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ยินดีและประสงค์ที่จะตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ผ่านรูปแบบกรอกแบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจฯ รูปแบบคิวอาร์โค้ด บริเวณจุดบริการประชาชน (เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์) จำนวน ๒๗๐ คน พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ และประสานงานด้านต่าง ๆ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท โดยสรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการได้ดังนี้

๖.๑. พึงพอใจมากที่สุด (ดีมาก)	คิดเป็นร้อยละ	๖๖.๒๙
๖.๑. พึงพอใจมาก (ดี)	คิดเป็นร้อยละ	๒๘.๕๒
๖.๑. พึงพอใจปานกลาง (ปานกลาง)	คิดเป็นร้อยละ	๔.๔๔
๖.๑. พึงพอใจน้อย (แย)	คิดเป็นร้อยละ	๐.๗๔
๖.๑. พึงพอใจน้อยที่สุด (แย่มาก)	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐