

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ  
สำนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ สำนักงานเทศบาลตำบล  
ดอนหัวฬ่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เก็บข้อมูลโดยจุดบริการประชาชน (เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์)  
รายละเอียดดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ และประสานงานด้านต่างๆ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลดอนหัว  
ฬ่อ และมีความยินดีตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน รูปแบบคิวอาร์  
โค้ด บริเวณจุดบริการประชาชน (เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์) จำนวน ๖๐๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน รูปแบบคิวอาร์โค้ด บริเวณจุดบริการ  
ประชาชน (เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์)

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมิน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

| ข้อมูลทั่วไป |               | จำนวน (คน) |
|--------------|---------------|------------|
| ๑.๑ เพศ      | ชาย           | ๒๙๑        |
|              | หญิง          | ๓๑๑        |
| ๑.๒ อายุ     | ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๑๓         |
|              | ๒๑ - ๓๐ ปี    | ๙๗         |
|              | ๓๑ - ๔๐ ปี    | ๒๔๓        |
|              | ๔๑ - ๕๐ ปี    | ๒๑๕        |
|              | ๕๐ ปีขึ้นไป   | ๓๔         |

### ๑.๓ ระดับการศึกษา

|                  |     |
|------------------|-----|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | ๕๒๖ |
| ปริญญาตรี        | ๖๕  |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๑๑  |

### ๑.๔ อาชีพ

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| นักเรียน/นักศึกษา          | ๒๘  |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท      | ๓๘๖ |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ      | ๒๑  |
| ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | ๑๐๙ |
| อื่น ๆ                     | ๕๘  |

### ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ในภาพรวม

| หัวข้อความพึงพอใจ                                              | ระดับความพึงพอใจ |     |         |     |        |
|----------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|-----|--------|
|                                                                | ดีมาก            | ดี  | ปานกลาง | แย่ | แย่มาก |
| <b>๒.๑ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                        |                  |     |         |     |        |
| ๑) มีการให้บริการลำดับก่อน - หลัง                              | ๔๘๖              | ๑๑๖ |         |     |        |
| ๒) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                         | ๓๗๐              | ๒๑๐ | ๒๒      |     |        |
| ๓) ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม                          | ๓๔๐              | ๒๕๒ | ๑๐      |     |        |
| ๔) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ             | ๔๑๖              | ๑๖๕ | ๒๑      |     |        |
| <b>๒.๒ การให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>                          |                  |     |         |     |        |
| ๑) ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร                          | ๓๔๖              | ๒๕๖ |         |     |        |
| ๒) ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน                       | ๓๘๗              | ๒๑๕ |         |     |        |
| ๓) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                              | ๔๑๖              | ๑๘๖ |         |     |        |
| ๔) ดูแล และเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ               | ๔๘๓              | ๑๑๙ |         |     |        |
| ๕) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | ๔๖๘              | ๑๓๔ |         |     |        |

| ๒.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก                                                                       |     |     |    |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|----|---|---|
| ๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ | ๔๑๔ | ๑๘๘ |    |   |   |
| ๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ                                        | ๔๖๑ | ๑๔๑ |    |   |   |
| ๓) สถานที่ให้บริการสะอาด ปลอดภัย                                                             | ๔๓๗ | ๑๔๒ | ๒๓ |   |   |
| ๒.๔ ภาพรวมความพึงพอใจ                                                                        | ๔๙๙ | ๘๒  | ๒๑ | - | - |

#### ๕. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการได้ดังนี้

|                                   |                     |
|-----------------------------------|---------------------|
| ๕.๑ พึงพอใจมากที่สุด (ดีมาก)      | คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๙ |
| ๕.๒ พึงพอใจมาก (ดี)               | คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๐ |
| ๕.๓ พึงพอใจปานกลาง (ปานกลาง)      | คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๘  |
| ๕.๔ พึงพอใจน้อย (แย่มาก)          | คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐  |
| ๕.๕ พึงพอใจน้อยที่สุด (แย่ที่สุด) | คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐  |

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน รูปแบบคิวอาร์โค้ด  
บริเวณจุดบริการประชาชน (เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์)

