



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ฝ่ายบริการฯ งานจัดทำและพัฒนาระบบข้อมูล โทร.๔๑๑๑

ที่ กยง ๔๑๔/๒๕๖๕ วันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ตามที่ งานจัดทำและพัฒนาระบบข้อมูล ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ บริเวณจุดบริการประชาชน (เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์) ในรูปแบบคิวอาร์โค้ด เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องในการบริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ ให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ นั้น

ในการนี้ งานจัดทำและพัฒนาระบบข้อมูล ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

จักรกฤษ

(นายจักรกฤษ อนุจันทร์)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

0 - ส่ง

(นางสาวจิตติมา พิมพ์พิทยานันท์)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

01 พ.ย. 2565

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอนหัวฬ่อ

- เพื่อโปรดทราบ

- เห็นชอบเรื่องเรื่องขอใช้พื้นที่บริเวณหน้าเทศบาล

และรวมเรื่องไว้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ต่อไป

๙/๑๐/๒๕๖๕

(นายมงคล โชคพิทักษ์สมบัติ)

ปลัดเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ

- 2 พ.ย. 2565

- ตามที่ขอ

๑๓/๑๑/๒๕๖๕

(นายภักดี หอมเสียง)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีตำบลดอนหัวฬ่อ

- 2 พ.ย. 2565

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ
สำนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานเทศบาล
ตำบลดอนหัวฬ่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เก็บข้อมูลในรูปแบบคิวอาร์โค้ด ณ จุดบริการประชาชน
(เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์) รายละเอียดดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ และประสานงานด้านต่าง ๆ ณ สำนักงานเทศบาลตำบล
ดอนหัวฬ่อ จำนวน ๔๑๕ คน โดยมีความยินดีและประสงค์ที่จะตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชน ผ่านรูปแบบคิวอาร์โค้ด บริเวณจุดบริการประชาชน (เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์)
จำนวน ๒๓๑ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน รูปแบบคิวอาร์โค้ด บริเวณจุดบริการ
ประชาชน (เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์)

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่มาติดต่อราชการ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)
๑.๑ เพศ	ชาย	๑๑๐
	หญิง	๑๒๑
๑.๒ อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘
	๒๑ - ๓๐ ปี	๓๖
	๓๑ - ๔๐ ปี	๑๑๒
	๔๑ - ๕๐ ปี	๕๒
	๕๐ ปีขึ้นไป	๒๓

๑.๓ ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๙๔
ปริญญาตรี	๓๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๖

๑.๔ อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา	๘
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๙๑
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔๗
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๗๒
อื่น ๆ	๑๓

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อในภาพรวม

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	๑๘๘	๔๓				๒๓๑
๒) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๑๒๓	๖๓	๔๕			๒๓๑
๓) ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๑๔๗	๗๖	๘			๒๓๑
๔) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๑๓๕	๖๐	๓๖			๒๓๑
๒.๒ การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๑) ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	๒๑๒	๑๙				๒๓๑
๒) ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๑๙๒	๓๙				๒๓๑
๓) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๓๘	๙๓				๒๓๑
๔) ดูแล และเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๗๘	๕๓				๒๓๑
๕) เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๖๑	๗๐				๒๓๑

๒.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก						
๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ	๑๙๖	๓๕				๒๓๑
๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔๖๑	๑๔๑				๒๓๑
๓) สถานที่ให้บริการสะอาด ปลอดภัย	๒๑๐	๒๑				๒๓๑
๒.๔ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ	๑๗๓	๕๑	๗	-	-	๒๓๑

๕. ปัญหา/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ไม่มี -

๖. สรุปผลการประเมิน

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ยินดีและประสงค์ที่จะตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ผ่านรูปแบบคิวอาร์โค้ด บริเวณจุดบริการประชาชน (เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์) จำนวน ๒๓๑ คน พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ และประสานงานด้านต่าง ๆ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท โดยสรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการได้ดังนี้

๖.๑ พึงพอใจมากที่สุด (ดีมาก)	คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๘
๖.๒ พึงพอใจมาก (ดี)	คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐
๖.๓ พึงพอใจปานกลาง (ปานกลาง)	คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๒
๖.๔ พึงพอใจน้อย (แย่มาก)	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
๖.๕ พึงพอใจน้อยที่สุด (แย่มาก)	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน รูปแบบคิวอาร์โค้ด
บริเวณจุดบริการประชาชน (เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์)

