



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลดอนฉิมพลี

ที่ ฉช ๕๒๔๐๑/

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลดอนฉิมพลี

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอนฉิมพลี

ตามที่ เทศบาลตำบลดอนฉิมพลีได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลดอนฉิมพลี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาสรุปผลเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นไป นั้น

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลดอนฉิมพลี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสุวัฒน์ เมฆอังกรสิน)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอนฉิมพลี

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาววรรณิดา แหสมุทธ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลดอนฉิมพลี

- ☒ ทราบ
- ☐ ดำเนินการ
- ☐ อนุมัติ
- ☐ ไม่อนุมัติ

(นายรุชริช กุศลจันทร)

นายกเทศมนตรีตำบลดอนฉิมพลี

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลดอนฉิมพลี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชากรผู้มารับบริการ (เก็บจากการให้บริการโดยภาพรวมของเทศบาล) เก็บแบบสำรวจเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลดอนฉิมพลี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลดอนฉิมพลี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	๑. ชาย	จำนวน	๙	คน
	๒. หญิง	จำนวน	๒๑	คน

สถานภาพสมรส	๑. โสด	จำนวน	๑๙	คน
	๒. สมรส	จำนวน	๑๐	คน
	๓. ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	จำนวน	๑	คน

การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	๑. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	จำนวน	๑	คน
	๒. มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	๑	คน
	๓. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	จำนวน	๙	คน
	๔. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน	๔	คน
	๕. ปริญญาตรี	จำนวน	๑๖	คน
	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	-	คน

อาชีพประจำ	๑. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๒	คน
	๒. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	จำนวน	๑๔	คน
	๓. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	จำนวน	๖	คน
	๔. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	จำนวน	๒	คน
	๕. นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	๒	คน

๖. รับจ้างทั่วไป	จำนวน	๔	คน
๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	จำนวน	-	คน
๘. เกษตรกร/ว่างงาน	จำนวน	-	คน
๙. ว่างาน	จำนวน	-	คน
๑๐. อื่น ๆ	จำนวน	-	คน

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	จำนวน	๒	คน
	๒. ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๔	คน
	๓. ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	จำนวน	๗	คน
	๔. ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๑๒	คน
	๕. สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๕	คน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	21	9			
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	23	7			
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	24	6			
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	25	5			
5. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	24	6			
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	27	3			
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	17	13			
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	25	5			
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	20	10			
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	25	5			
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	25	5			
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	26	4			

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	21	9			
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	24	6			
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	19	11			
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	27	3			
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	25	5			
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	23	7			
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	18	12			
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	24	6			
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
1. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	21	9			
2. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	25	5			
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	24	6			
คะแนนรวม (690 คะแนน)	533	157			

จากตารางตอนที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	พอใจ	คิดเป็นร้อยละ	๗๗.๒๕
๔	ค่อนข้างพอใจ	คิดเป็นร้อยละ	๒๒.๗๕
๓	เฉยๆ	คิดเป็นร้อยละ	-
๒	ไม่ค่อยพอใจ	คิดเป็นร้อยละ	-
๑	ไม่พอใจ	คิดเป็นร้อยละ	-

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลดอนฉิมพลี โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ

- ควรพัฒนาขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น