



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลดอนฉิมพลี

ที่ นข ๕๒๔๐๑/

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลดอนฉิมพลี

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอนฉิมพลี

ตามที่ เทศบาลตำบลดอนฉิมพลีได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลดอนฉิมพลี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาสรุปผลสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นไป นั้น

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลดอนฉิมพลี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสุวัฒน์ เมฆอังกูรสิน)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นายอนันต์ หอมละออ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอนฉิมพลี

- เพื่อโปรดทราบ

(นายสุภาพ จิตต์หมวด)

ผอ.กองยุทธศาสตร์ฯ รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลดอนฉิมพลี

☒ทราบ

☐ดำเนินการ

☐อนุมัติ

☐ไม่อนุมัติ

(นายชูรัช ภูศรีจันทร์)

นายกเทศมนตรีตำบลดอนฉิมพลี

**แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลดอนฉิมพลี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชากรผู้มารับบริการ (เก็บจากการให้บริการโดยภาพรวมของเทศบาล) เก็บแบบสำรวจเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลดอนฉิมพลี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลดอนฉิมพลี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมิน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	๑. ชาย	จำนวน	๑๘	คน
	๒. หญิง	จำนวน	๒๒	คน

สถานภาพสมรส	๑. โสด	จำนวน	๒๘	คน
	๒. สมรส	จำนวน	๑๒	คน
	๓. ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	จำนวน	-	คน

การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	๑. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	จำนวน	๒	คน
	๒. มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	๓	คน
	๓. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	จำนวน	๙	คน
	๔. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน	๓	คน
	๕. ปริญญาตรี	จำนวน	๒๑	คน
	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๒	คน

อาชีพประจำ	๑. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๘	คน
	๒. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	จำนวน	๙	คน
	๓. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	จำนวน	๒	คน
	๔. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	จำนวน	๗	คน
	๕. นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	๗	คน

๖. รับจ้างทั่วไป	จำนวน	๖	คน
๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	จำนวน	๑	คน
๘. เกษตรกร/ว่างงาน	จำนวน	-	คน
๙. ว่างงาน	จำนวน	-	คน
๑๐. อื่น ๆ	จำนวน	-	คน

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	จำนวน	๖	คน
	๒. ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๔	คน
	๓. ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	จำนวน	๑๑	คน
	๔. ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๙	คน
	๕. สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๑๐	คน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	11	23	6	-	-
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	10	22	8	-	-
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	11	21	8	-	-
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	6	29	5	-	-
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	10	24	6	-	-
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	5	28	6	1	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	10	24	6	-	-
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	10	21	7	2	-
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	10	22	7	-	1
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	9	22	9	-	-
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	10	23	7	-	-
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	11	24	5	-	-

/ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก...

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	7	25	8	-	-
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	3	18	19	-	-
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	2	23	15	-	-
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	6	22	12	-	-
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	4	27	9	-	-
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	5	25	10	-	-
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	3	26	11	-	-
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4	26	10	-	-
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	9	22	9	-	-
1. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	9	23	8	-	-
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	8	24	8	-	-
คะแนนรวม (920 คะแนน)	173	544	199	3	1

จากตารางตอนที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	พอใจ	คิดเป็นร้อยละ	๑๘.๘๐
๔	ค่อนข้างพอใจ	คิดเป็นร้อยละ	๕๙.๑๓
๓	เฉยๆ	คิดเป็นร้อยละ	๒๑.๖๓
๒	ไม่ค่อยพอใจ	คิดเป็นร้อยละ	๐.๓๓
๑	ไม่พอใจ	คิดเป็นร้อยละ	๐.๑๑

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลดอนฉิมพลี โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๓

๗. ข้อเสนอแนะ

๑. ควรพัฒนาขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส และใส่ใจในการให้บริการ

[illegible]

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาศัยดี)					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร.....
2. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ