



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลหนองแขง

ที่ ชน ๕๓๒๐๑/๘๔๘ วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองแขง

ตามที่เทศบาลตำบลหนองแขงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองแขง อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

ทั้งนี้ ปรากฏว่าเทศบาลตำบลหนองแขงได้รับความพึงพอใจจากประชาชน ร้อยละ ๘๘ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ


(นายณัฐพงศ์ แสงตะคล้อ)
นิติกรชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด



(นายชัยภัทร ชัยสุวรรณ)
นักวิชาการศึกษาชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

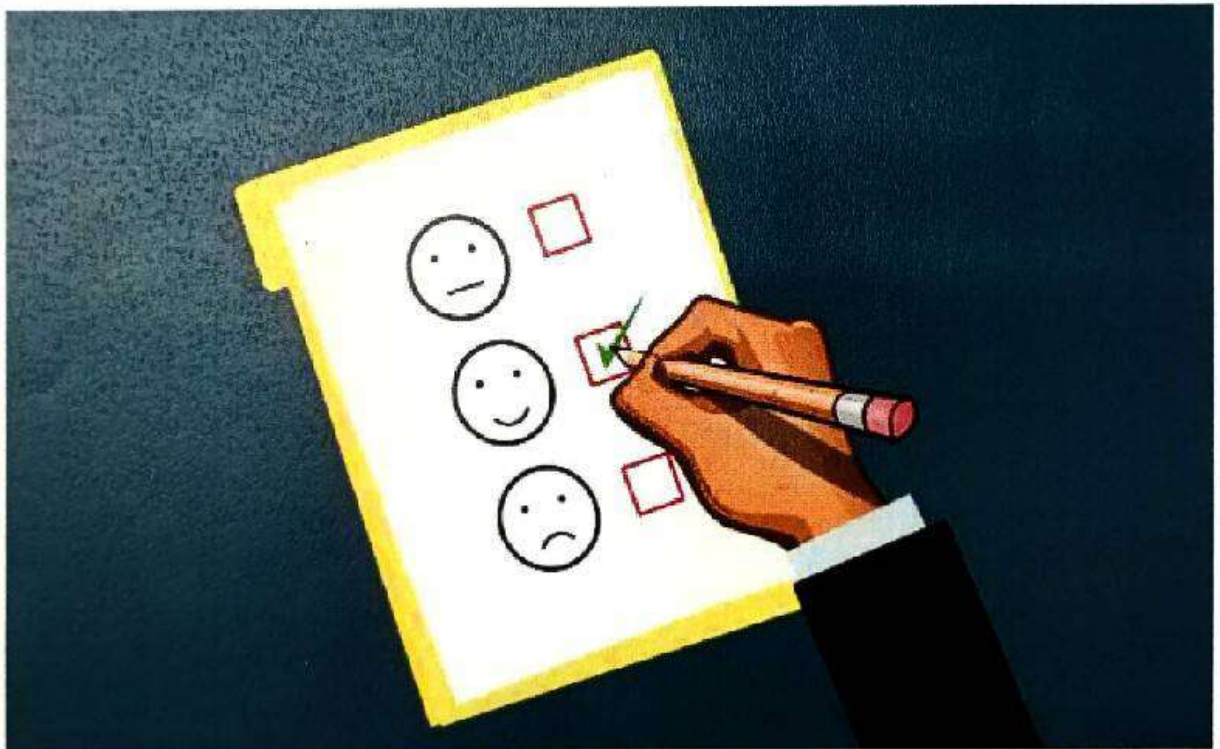
ความเห็นของรองปลัดเทศบาล



(นางธัญญ์พิศา รัตนกุลสร้อย)
รองปลัดเทศบาล



รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ 2565



เทศบาลตำบลหนองแซง
อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท

**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ 2565
ของเทศบาลตำบลหนองแซง อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองแซง อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 118 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองแซง ประจำปีงบประมาณ 2565

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองแซง ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	37	31.4
หญิง	81	68.6
รวม	118	
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	1.7
21 – 40 ปี	30	25.4
41 – 60 ปี	56	47.5
มากกว่า 60 ปี	30	25.4
รวม	118	

3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	53	44.9
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า บวช./ปวส.	49	41.5
ปริญญาตรี	14	11.9
สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.7
รวม	118	
4. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	61	51.7
ผู้ประกอบการ	2	1.7
ประชาชนผู้รับบริการ	44	37.3
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร ชุมชน	5	4.2
อื่น ๆ	6	5.1
รวม	118	

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา						
1.1 การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	29	24.6	88	74.6	1	0.8
1.2 ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	38	32.2	79	67	1	0.8
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	30	25.4	86	72.9	2	1.7
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศไว้	26	22	88	74.6	4	3.4
2.3 การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับ บริการก่อน	40	33.9	74	62.7	4	3.4

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอ.จ.มาก		พอ.ใจ		พอ.ใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	44	37.3	74	62.7	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	46	39	67	56.8	4.2	5
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	48	40.7	69	58.5	1	0.8
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	57	48.3	60	50.9	1	0.8
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	65	55.1	51	43.2	2	1.7
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	39	33.1	77	65.2	2	1.7
4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	42	35.6	75	63.6	1	0.8
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	45	38.1	72	61.1	1	0.8
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	39	33.1	78	66.1	0.8	1
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	41	34.7	75	63.6	2	1.7

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองแขง โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ 2565
ของเทศบาลตำบลหนองแขง อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ๒๐-๓๐ ๓๑-๔๐ ๔๑-๕๐ ๕๑ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษาที่สำเร็จ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพประจำ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว
 แม่บ้าน รับจ้างทั่วไป

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด
 - พอใจมาก - พอใจ - พอใจน้อย

ประเด็น	ความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
1. ด้านเวลา			
1.1 การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด			
1.2 ความรวดเร็วในการ ให้บริการ			
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 การติดป้ายประกาศหรือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ			
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศไว้			
2.3 การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลังเช่น มาก่อนต้องได้รับ บริการก่อน			

ประเด็น	ความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ			
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ			
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น			
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ			
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ			
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ			
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ			
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด			

ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....