



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานธุรการ โทร. ๐ ๓๘๘๕ ๓๑๐๔ ต่อ ๑๔

ที่ นข ๕๔๑๐๑.๑/ วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการรับบริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหัวสำโรง

สำนักปลัดเทศบาล งานธุรการ ได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลหัวสำโรงทุกฝ่าย/กองแล้ว ได้ผลสรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๓ ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างกรอกแบบประเมินจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการทั้งหมด ๑๘๑ คน ดังนี้

ตารางสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในภาพรวม

ที่	ด้านความพึงพอใจของประชาชน	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
๑	ด้านเวลา	๔๕.๘๖ %	๕๑.๓๘ %	๒.๗๖ %	๐ %
๒	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๓๘.๖๗ %	๕๖.๗๓ %	๔.๐๕ %	๐.๕๕ %
๓	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๔๖.๓๐ %	๕๑.๗๑ %	๑.๙๙ %	๐ %
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓๕.๘๐ %	๕๙.๖ %	๔.๓๑ %	๐.๒๒ %

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหัวสำโรง โดยภาพรวม สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการแล้ว คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๘ %

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ เห็นควรปิดประกาศให้ประชาชนทราบและเผยแพร่ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผ่านทางเว็บไซต์หลักของเทศบาลตำบลหัวสำโรงต่อไป

(นางสาวณัฏฐา แก้วกิจวิไล)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

— เสนอแนะเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
บนเว็บไซต์เทศบาลต่อไป —
(นายศรีศักดิ์ สมพร)

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
รักษาราชการแทนปลัดเทศบาล

(นายสุทัศน์ สุริวงค์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายทวีศักดิ์ ชโนเมธานนท์)
นายกเทศมนตรีตำบลหัวสำโรง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลหัวสำโรง อำเภอลำลูกกา จังหวัดฉะเชิงเทรา
(เดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหัวสำโรง อำเภอลำลูกกา จังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ 2563 เดือนตุลาคม (2562 – กันยายน 2563)

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลหัวสำโรง โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน 181 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2563 (เดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหัวสำโรง อำเภอลำลูกกา จังหวัดฉะเชิงเทรา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้
ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	88	48.62
หญิง	93	51.38
รวม	181	(100)
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.55
21 - 40 ปี	50	27.63
41 - 60 ปี	112	61.88
มากกว่า 60 ปี	18	9.94
รวม	181	(100)
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	37	20.45
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	80	44.20
ปริญญาตรี	63	34.80
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.55
รวม	181	(100)

4. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	7	3.87
ผู้ประกอบการ	48	26.52
ประชาชนผู้รับบริการ	120	66.30
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0
อื่นๆ	6	3.31
รวม	181	(100)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	45.86	51.93	2.21	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	45.86	50.83	3.31	0	0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	39.78	55.25	4.42	0.55	0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	35.91	58.57	4.97	0.55	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	40.33	56.36	2.76	0.55	0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	43.09	54.70	2.21	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	47.51	50.28	2.21	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	48.06	50.28	1.66	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	45.86	51.93	2.21	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	46.96	51.38	1.66	0	0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	33.15	61.88	4.42	0.55	0

4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	30.94	64.09	4.42	0.55	0
4.3 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	38.12	53.59	8.29	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	36.46	61.33	2.21	0	0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	40.33	57.46	2.21	0	0

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหัวสำโรง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ
ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.48

7. ข้อเสนอแนะ

ไม่มี