



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานบริหารงานทั่วไป โทร. ๐ ๓๘๘๕ ๓๗๑๘

ที่ นข. ๕๔๑๐๑.๑/ ๑๓๕

วันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

สำนักปลัดเทศบาล งานบริหารงานทั่วไป ได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลหัวสำโรงทุกฝ่าย/ทุกกองแล้ว ได้ผลสรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างกรอกแบบประเมินจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการทั้งหมด ๓๓๕ คน ดังนี้

ตารางสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในภาพรวม

ที่	ด้านความพึงพอใจของประชาชน	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑	ด้านเวลา	๗๑.๐๔ %	๒๘.๙๖ %	๐ %	๐ %	๐ %
๒	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๒.๙๙ %	๓๗.๐๑ %	๐ %	๐ %	๐ %
๓	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๓.๔๓ %	๒๖.๕๗ %	๐ %	๐ %	๐ %
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๒.๐๙ %	๓๗.๙๑ %	๐ %	๐ %	๐ %

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหัวสำโรง โดยภาพรวม สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการแล้ว คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ %

นายกเทศมนตรี
เรียน ปลัดเทศบาล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ เห็นควรปิดประกาศและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน

ทราบผ่านทางเว็บไซต์หลักและช่องทางอื่นๆ ของเทศบาลตำบลหัวสำโรงต่อไป

เรียน นส.สำนักงาน

- งานบริหารทั่วไป เพื่อดำเนินการสรุปผลการสำรวจ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๖

- เพื่อดำเนินการปิดประกาศและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

(นางสาวปิยวรรณ ขวัญสง)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นางสาวณัฐา เกียรติ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ
๒๗/๑๐/๒๖

(นางสาวสุติพร ต้นชะเล้ง)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๒๗/๑๐/๒๖

(นายจเร บัวเจริญ)

ปลัดเทศบาลตำบลหัวสำโรง

(นายวิทักดี ชโนเมธารณ)

นายกเทศมนตรีตำบลหัวสำโรง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลหัวสำโรง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดอุดรธานี
(เดือนตุลาคม 2565 – กันยายน 2566)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหัวสำโรง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 (เดือนตุลาคม 2565 – กันยายน 2566)

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลหัวสำโรง โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 335 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2566 (เดือนตุลาคม 2565 – กันยายน 2566)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหัวสำโรง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดอุดรธานี

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	163	48.66
หญิง	172	47.34
รวม	335	(100)
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	21	6.26
21 – 40 ปี	161	48.06
41 – 60 ปี	103	30.75
มากกว่า 60 ปี	50	14.93
รวม	335	(100)
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	42	12.54
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	181	54.03
ปริญญาตรี	106	31.64
สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.79
รวม	335	(100)

4. สถานภาพของผู้มารับบริการ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	43	12.84
ผู้ประกอบการ	37	11.04
ประชาชนผู้รับบริการ	238	71.04
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	9	2.69
อื่นๆ	8	2.39
รวม	335	(100)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	71.04	28.96	0	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	70.75	29.25	0	0	0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	62.99	37.01	0	0	0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	71.94	28.06	0	0	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	76.12	23.88	0	0	0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	73.43	26.57	0	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	71.04	28.96	0	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	68.96	31.04	0	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	71.04	28.96	0	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	70.75	29.25	0	0	0

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	63.88	36.12	0	0	0
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	56.72	43.28	0	0	0
4.3 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	62.69	37.31	0	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	59.10	40.90	0	0	0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	62.09	37.91	0	0	0

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหัวสำโรง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100

7. ข้อเสนอแนะ

มีการนำผลความพึงพอใจไปใช้ปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลหัวสำโรงในทุกๆปี ดังนี้

1. การให้บริการประชาชนด้านการรับชำระภาษี ค่าธรรมเนียม และใบอนุญาตต่างๆ
2. การให้บริการประชาชนด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
3. การให้บริการประชาชนด้านการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ เด็กแรกเกิด ฯลฯ