



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานบริหารงานทั่วไป โทร. ๐ ๓๘๘๕ ๓๗๑๘

ที่ ขบ ๕๔๑๐๑.๑/ ๑๑๐๑ วันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล / *ม.ศิริกิตติมา*

สำนักปลัดเทศบาล งานบริหารงานทั่วไป ได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลหัวสำโรงทุกฝ่าย/ทุกกองแล้ว ได้ผลสรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างกรอกแบบประเมินจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการทั้งหมด ๒๗๒ คน ดังนี้

ตารางสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในภาพรวม

ที่	ด้านความพึงพอใจของประชาชน	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑	ด้านเวลา	๑๒.๕๐ %	๘๗.๑๔ %	๐.๓๖ %	๐ %	๐ %
๒	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๑๐.๓๐ %	๘๙.๗๐ %	๐ %	๐ %	๐ %
๓	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๕๙.๙๓ %	๔๐.๐๗ %	๐ %	๐ %	๐ %
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๒.๕๐ %	๘๗.๕๐ %	๐ %	๐ %	๐ %

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหัวสำโรง โดยภาพรวม สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการแล้ว คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ %

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ เห็นควรปิดประกาศและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผ่านทางเว็บไซต์หลักและช่องทางอื่นๆ ของเทศบาลตำบลหัวสำโรงต่อไป

พ
(นางพิชญภา มีสัตย์)

เจ้าพนักงานธุรการ

ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

- *ปลัดเทศบาล*

ป
(นายจร ปายเจริญ)

ปลัดเทศบาลตำบลหัวสำโรง

สุวิทย์
(นายสุวิทย์ สุริวงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ชโนเมธ
(นายทวีศักดิ์ ชโนเมธ)

นายกเทศมนตรีตำบลหัวสำโรง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลหัวสำโรง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดน่าน
(เดือนตุลาคม 2564 – กันยายน 2565)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหัวสำโรง
อำเภอลำลูกเกด จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2565 (เดือนตุลาคม 2564 – กันยายน 2565)

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลหัวสำโรง โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บ
แบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 250 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565 (เดือนตุลาคม 2564 – กันยายน 2565)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหัวสำโรง อำเภอลำลูกเกด
จังหวัดน่าน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้
ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	144	52.94
หญิง	128	47.06
รวม	272	(100)
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	42	15.44
21 – 40 ปี	140	51.47
41 – 60 ปี	77	28.31
มากกว่า 60 ปี	13	4.78
รวม	272	(100)
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	39	14.34
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	149	54.78
ปริญญาตรี	74	27.21
สูงกว่าปริญญาตรี	10	3.68
รวม	272	(100)

4. สถานภาพของผู้มารับบริการ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	2	0.74
ผู้ประกอบการ	7	2.57
ประชาชนผู้รับบริการ	263	96.69
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	272	(100)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	6.25	93.39	0.36	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	6.25	93.75	0	0	0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.04	99.96	0	0	0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	3.31	96.69	0	0	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	2.94	97.06	0	0	0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	3.68	96.32	0	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	6.99	93.01	0	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	15.44	84.56	0	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	16.54	83.46	0	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	17.28	82.72	0	0	0

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	3.68	96.32	0	0	0
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	2.20	97.80	0	0	0
4.3 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	2.20	97.80	0	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	2.57	97.43	0	0	0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	1.84	98.16	0	0	0

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหัวสำโรงโดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100

7. ข้อเสนอแนะ

มีการนำผลความพึงพอใจไปใช้ปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลหัวสำโรงในทุกๆ ปี ดังนี้

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