



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลหัวไทร โทร. ๐๗๕-๓๘๙-๕๐๔ ต่อ ๑๑

ที่ นศ ๕๒๗๐๑/-

วันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหัวไทร ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหัวไทร

ตามที่ เทศบาลตำบลหัวไทร ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานเทศบาลตำบลหัวไทร ประจำปี ๒๕๖๕ เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการที่สะท้อนจากทัศนคติหรือประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง โดยรวมถึงการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่างๆที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหัวไทร โดยใช้แบบสอบถามเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำนวน ๔ ประเด็น ดังนี้

- ๑) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- ๒) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๓) ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ
- ๔) ด้านช่องทางการให้บริการ

นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์เพื่อการพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ นั้น

บัดนี้ เทศบาลตำบลหัวไทร ได้ดำเนินการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานเทศบาลตำบลหัวไทร ประจำปี ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสุจารีย์ เหมพัฒน์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

เพ็ญดา ไร่ชาอีฟนอ ๕ ต.ยงนคร
นางสาว อานโสภี จอเทศ

(นางดวงฉานนงค์ สุวรรณโชติ)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

วิมล
นางสาว นันทนา นันทนา
ปลัดเทศบาลตำบลหัวไทร/อ.มท.

นายณรงค์ อัมมสุค
ปลัดเทศบาล



สรุปการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน
ของเทศบาลตำบลหัวไทร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหัวไทร ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการที่เทศบาลตำบลหัวไทรและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๕๖ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหัวไทร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหัวไทร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๑๓๙/๘๙.๑%	๑๗/๑๐.๙%			
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	๑๓๗/๘๗.๘%	๑๘/๑๑.๕%	๑/๐.๖%		
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๓๘/๘๘.๕%	๑๗/๑๐.๙%	๑/๐.๖%		
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๔๐/๘๙.๗%	๑๖/๑๐.๓%			
	๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๓๓/๘๕.๓%	๒๒/๑๔.๑%	๑/๐.๖%		
๒	การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนเข้าใจง่าย	๑๓๕/๘๖.๕%	๒๐/๑๒.๘%	๑/๐.๖%		
๓	เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๑๓๖/๘๗.๒%	๑๘/๑๑.๕%	๒/๑.๓%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๓. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๓๘/๘๘.๕%	๑๗/๑๐.๙%	๑/๐.๖%		
๒	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๔๒/๙๑%	๑๔/๙%			
๓	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๑๓๖/๘๗.๒%	๑๙/๑๒.๒%		๑/๐.๖%	
	๔. ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑	แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๑๓๘/๘๘.๕.๓%	๑๗.๑๐.๙%	๑/๐.๖%		
๒	ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๑๔๑/๙๐.๔%	๑๕/๙.๖%			

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหัวไทร ประกอบด้วย ๔ ด้าน คือ

(๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหัวข้อการประเมิน ๔ ข้อ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจพบว่าความพึงพอใจมากที่สุดคือ

☞ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร

- ผลการประเมินระดับความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ๘๘.๕%

(๒) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีหัวข้อการประเมิน ๓ ข้อ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจพบว่าความพึงพอใจมากที่สุดคือ

☞ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนเข้าใจง่าย

☞ เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น

- ผลการประเมินระดับความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ๘๗.๒%

(๓) ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ มีหัวข้อการประเมิน ๓ ข้อ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจพบว่าความพึงพอใจมากที่สุดคือ

☞ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ

- ผลการประเมินระดับความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ๙๑%

(๔) ด้านช่องทางการให้บริการ มีหัวข้อการประเมิน ๒ ข้อ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจพบว่าความพึงพอใจมากที่สุดคือ

☞ มีช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน

- ผลการประเมินระดับความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ๙๐.๔%

๗. เสนอแนะ

๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น

๗.๒ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนมากขึ้น

๗.๓ ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการเพื่อความเร็วและสะดวกกับประชาชน

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ เทศบาลตำบลหัวไทร

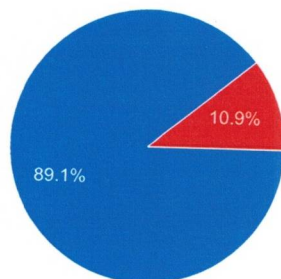
การตอบกลับ 156 รายการ

เผยแพร่การวิเคราะห์

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร

คำตอบ 156 ข้อ

 คัดลอก

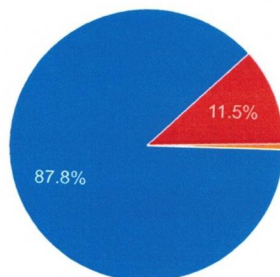


- พอใจมากที่สุด
- พอใจมาก
- พอใจปานกลาง
- พอใจน้อย
- ไม่พึงพอใจ
- ไม่แสดงความคิดเห็น

2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว

คำตอบ 156 ข้อ

 คัดลอก

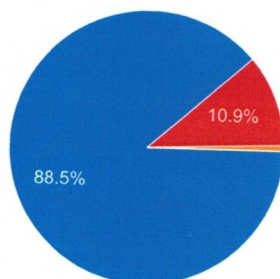


- พอใจมากที่สุด
- พอใจมาก
- พอใจปานกลาง
- พอใจน้อย
- ไม่พึงพอใจ
- ไม่แสดงความคิดเห็น

3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

คำตอบ 156 ข้อ

 คัดลอก

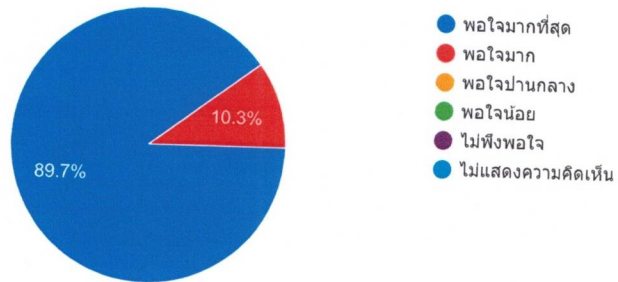


- พอใจมากที่สุด
- พอใจมาก
- พอใจปานกลาง
- พอใจน้อย
- ไม่พึงพอใจ
- ไม่แสดงความคิดเห็น

4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

คัดลอก

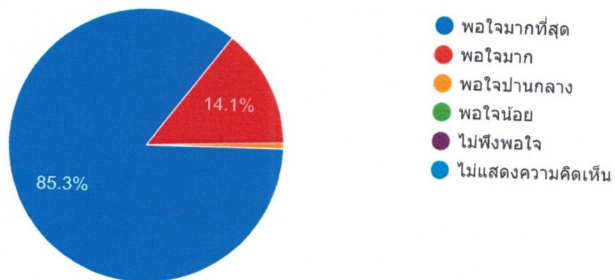
คำตอบ 156 ข้อ



5. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม

คัดลอก

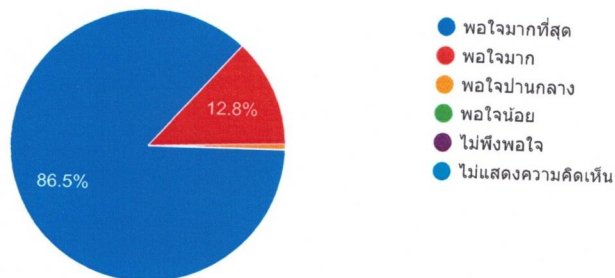
คำตอบ 156 ข้อ



6. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย

คัดลอก

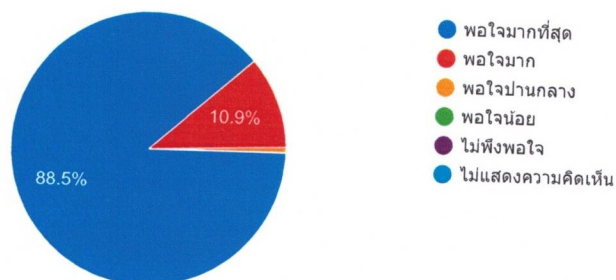
คำตอบ 156 ข้อ



7. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม

คัดลอก

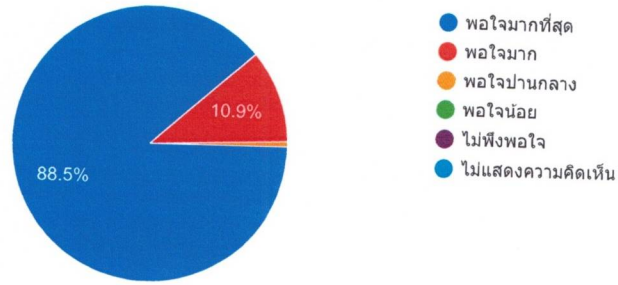
คำตอบ 156 ข้อ



8. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล

คัดลอก

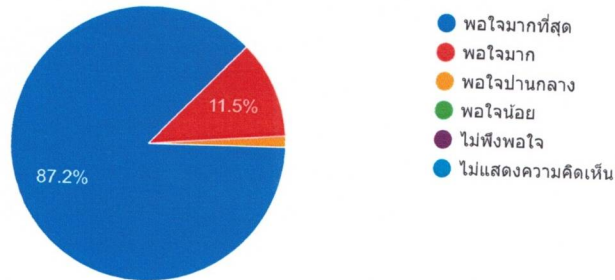
คำตอบ 156 ข้อ



9. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น

คัดลอก

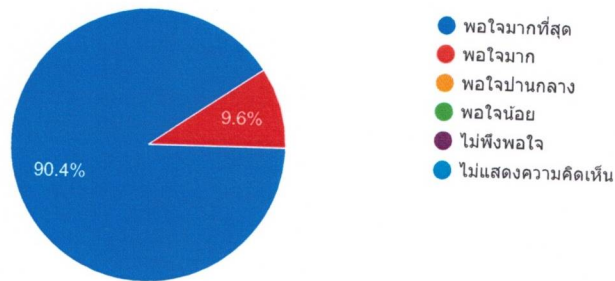
คำตอบ 156 ข้อ



10. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน

คัดลอก

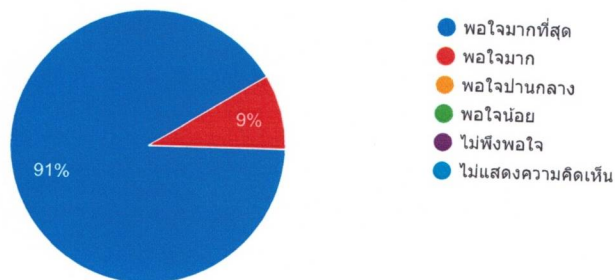
คำตอบ 156 ข้อ



11. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ

คัดลอก

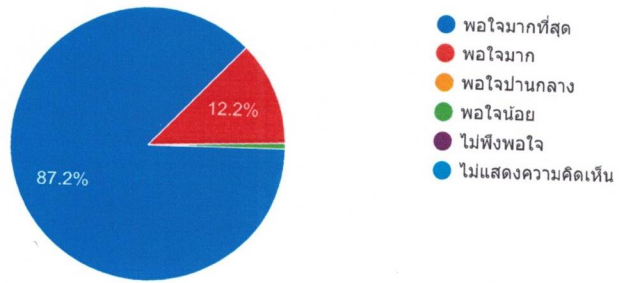
คำตอบ 156 ข้อ



12. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์

คำตอบ 156 ข้อ

📄 คัดลอก



เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google [รายงานการละเมิด](#) - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

Google ฟอรัม

