



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ _____ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลดอนขมิ้น
ที่ กจ ๕๕๕๐๑ / _____ วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอนขมิ้น

ตามที่เทศบาลตำบลดอนขมิ้น ได้จัดให้มีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น ในด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนไปเป็นข้อมูลของผู้บริหารในการปรับปรุง แก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด นั้น

บัดนี้ คณะทำงาน ฯ ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีรับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลดอนขมิ้น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินรายละเอียดดังเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(นางอิสริย์ ทองคำ)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็น ปลัดเทศบาล

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวจินตนา อินทร์สawat)
ปลัดเทศบาลตำบลดอนขมิ้น

ความเห็น นายกเทศมนตรี

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นายรุ่งโรจน์ ต้นวัฒนวิทย์)
นายกเทศมนตรีตำบลดอนขมิ้น

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อ
สรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลดอนขมิ้น

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลดอนขมิ้น ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	๖๒
หญิง	๑๙	๓๘
รวม	๕๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๙	๑๘
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๘	๕๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๓	๒๖
รวม	๕๐	
๓. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓๐	๖๐
รับจ้าง	๑๘	๓๖
ข้าราชการ	๒	๔
อื่น ๆ		
รวม	๕๐	

๔. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓๕	๗๐
ปริญญาตรี	๔	๘
ปริญญาโท	๑	๒
ปริญญาเอก	-	-
รวม	๕๐	

ตารางที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	พอใจน้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
	★ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๗๖%	๒๔%	-	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๘๐%	๑๘%	๒%	-	-
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจให้บริการ	๘๐%	๒๐%	-	-	-
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๘๖%	๑๔%	-	-	-
	★ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๕.	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๘๐%	๒๐%			
๖.	การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๔%	๑๖%			
๗.	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๖๐%	๔๐%			
๘.	แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๗๖%	๒๔%			
	★ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๙.	เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๗๙%	๒๐%	๑%		
๑๐.	ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๙๐%	๑๐%			
	★ ด้านผลจากการให้บริการ					
๑๑.	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๖๖%	๓๐%	๔%		
๑๒.	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๘๘%	๑๐%	๒%		
	รวม	๗๖.๕๘%	๒๐.๕๘%	๒.๘๔%	-	-

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๘
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๘
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๔
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ -
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ -

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๘

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้าน