



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัดเทศบาล

ที่ รบ ๕๒๗๐๑/ ๑๐๕๓

วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหนองโพ  
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองโพ

ตามที่เทศบาลตำบลหนองโพ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองโพ ซึ่งมีทั้งหมด ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของการให้บริการด้านเวลา
๒. ความพึงพอใจของการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจของการให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ได้ดำเนินการเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่เทศบาล ประจำปี ๒๕๖๓ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ จนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวลักขณา ทิพยานนท์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

เรียน นายกเทศมนตรี

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

( ) เพื่อโปรดทราบ

( ) เพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวกนกนิจฐ์ ดังสุรัตน์)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นายพีรณัฐ ภารศรี)  
นายกเทศมนตรีตำบลหนองโพ

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
เทศบาลตำบลหนองโพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓  
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือนกันยายน ๒๕๖๓)**

\*\*\*\*\*

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๓๘ คน มีรายละเอียดดังนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**๑. เพศ**

ชาย จำนวน ๑๘ คน (๔๗.๓๖%)

หญิง จำนวน ๒๐ คน (๕๒.๖๓%)

**๒. อายุ**

๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑ คน (๒.๖๓%)

๒. ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๐ คน (๒๖.๓๒%)

๓. ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๙ คน (๒๓.๖๘%)

๔. ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๘ คน (๔๗.๓๗%)

**๓. การศึกษา**

๑. ประถมศึกษา จำนวน ๒๑ คน (๕๕.๒๖%)

๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๑๒ คน (๓๑.๕๘%)

๓. ปริญญาตรี จำนวน ๕ คน (๑๓.๑๖%)

๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน

**๔. อาชีพ**

๑. เกษตรกร จำนวน ๑๓ คน (๓๔.๒๑%)

๒. ผู้ประกอบการ จำนวน ๔ คน (๑๐.๕๓%)

๓. ประชาชน จำนวน ๒๑ คน (๕๕.๒๖%)

๔. องค์กรชุมชน จำนวน - คน

๖. อื่น ๆ จำนวน - คน

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**

| ประเด็น/ด้าน                                                              | ระดับความพึงพอใจ  |                   |          | ระดับความไม่พึงพอใจ |            |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|----------|---------------------|------------|
|                                                                           | พอใจมาก           | พอใจ              | พอใจน้อย | ไม่พอใจ             | ไม่พอใจมาก |
| <b>๑. ด้านเวลา</b>                                                        |                   |                   |          |                     |            |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                 | ๙ คน<br>(๒๓.๖๘%)  | ๒๙ คน<br>(๗๖.๓๒%) |          |                     |            |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ                                             | ๑๑ คน<br>(๒๘.๙๕%) | ๒๗ คน<br>(๗๑.๐๕%) |          |                     |            |
| <b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                         |                   |                   |          |                     |            |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | ๘ คน<br>(๒๑.๐๕%)  | ๓๐ คน<br>(๗๘.๙๕%) |          |                     |            |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                         | ๑๑ คน<br>(๒๘.๙๕%) | ๒๗ คน<br>(๗๑.๐๕%) |          |                     |            |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน           | ๑๗ คน<br>(๔๔.๗๔%) | ๒๑ คน<br>(๕๕.๒๖%) |          |                     |            |

| ประเด็น/ด้าน                                                                                            | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                 | ระดับความไม่พึงพอใจ |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------|---------------------|------------|
|                                                                                                         | พอใจมาก           | พอใจ              | พอใจน้อย        | ไม่พอใจ             | ไม่พอใจมาก |
| <b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                       |                   |                   |                 |                     |            |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                              | ๑๓ คน<br>(๓๔.๒๑%) | ๒๕ คน<br>(๖๕.๗๙%) |                 |                     |            |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                      | ๑๕ คน<br>(๓๙.๔๗%) | ๒๓ คน<br>(๖๐.๕๓%) |                 |                     |            |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น             | ๑๒ คน<br>(๓๑.๕๘%) | ๒๖ คน<br>(๖๘.๔๒%) |                 |                     |            |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๘ คน<br>(๒๑.๐๕%)  | ๓๐ คน<br>(๗๘.๙๕%) |                 |                     |            |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                       | ๑๖ คน<br>(๔๒.๑๑%) | ๒๒ คน<br>(๕๗.๘๙%) |                 |                     |            |
| <b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                        |                   |                   |                 |                     |            |
| ๔.๑ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                               | ๕ คน<br>(๑๓.๑๖%)  | ๓๓ คน<br>(๘๖.๘๔%) |                 |                     |            |
| ๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                           | ๔ คน<br>(๑๐.๕๓%)  | ๓๓ คน<br>(๘๖.๘๔%) | ๑ คน<br>(๒.๖๓%) |                     |            |
| ๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                        | ๘ คน<br>(๒๑.๐๕%)  | ๓๐ คน<br>(๗๘.๙๕%) |                 |                     |            |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด                                  | ๑๕ คน<br>(๓๙.๔๗%) | ๒๓ คน<br>(๖๐.๕๓%) |                 |                     |            |

### ตอนที่ ๓ ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลหนองโพนจะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย
๒. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และเป็นประชาชนทั่วไปที่เข้ามารับบริการ
๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหนองโพนในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๓ และระดับพอใจมากจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๗ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจน้อยคิดเป็นร้อยละ ๒.๖๓