



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ /๒๕๖๑

ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

งานประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลท่าไม้ ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลท่าไม้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ นั้น

ช่วงระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง กันยายน ๒๕๖๑ ปรากฏว่ามีผู้มาตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๕๒ คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- ๑.๑ เป็นเพศชาย ร้อยละ ๓๘.๔๖ และเพศหญิง ร้อยละ ๖๑.๕๔
- ๑.๒ อายุผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี ร้อยละ ๓๖.๕๔
- ๑.๓ ระดับการศึกษาผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๔๖
- ๑.๔ สถานภาพของผู้มารับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๕๗.๖๙

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

๒.๑ ด้านเวลา

- ๒.๑.๑ ความพึงพอใจในด้านเวลา มีความพอใจมาก ร้อยละ ๗๑.๑๕
- ๒.๑.๒ ความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพอใจมาก ร้อยละ ๗๖.๙๒

ความพึงพอใจด้านเวลา

เฉลี่ยร้อยละ ๗๔.๐๔

๒.๒ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ๒.๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีความพอใจมาก ร้อยละ ๖๙.๒๓
- ๒.๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีความพอใจมาก ร้อยละ ๖๗.๓๑
- ๒.๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน มีความพอใจมาก ร้อยละ ๘๔.๖๒

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

เฉลี่ยร้อยละ ๗๓.๗๒

๒.๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

- ๒.๓.๑ มีความเหมาะสมในการแต่งกาย มีความพอใจมาก ร้อยละ ๖๕.๓๘
- ๒.๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพอใจมาก ร้อยละ ๗๕.๐๐
- ๒.๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ร้อยละ ๗๖.๙๒

๒.๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีความพอใจมาก

ร้อยละ ๘๔.๖๒

๒.๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพอใจมาก

ร้อยละ ๘๖.๕๔

ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ

เฉลี่ยร้อยละ ๗๖.๙๒

๒.๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

มีความพอใจมาก ร้อยละ ๗๖.๙๒

๒.๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

มีความพอใจมาก ร้อยละ ๘๘.๔๖

๒.๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ

น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๙๒.๓๑

๒.๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีความพอใจมาก ร้อยละ ๗๕.๐๐

๒.๔.๕ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

มีความพอใจมาก ร้อยละ ๙๔.๒๓

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เฉลี่ยร้อยละ ๘๕.๒๙

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะสรุปความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

- ไม่มี

ดังนั้น สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เพื่อประมวลผลเสนอ

เรียน ปลัดเทศบาลบริหาร คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๙

เพื่อโปรดทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวโชติรส ศรีวรกุล)

คนงานทั่วไป

(นางสาวกนกกร อภิวัฒน์ปัญญา)
หัวหน้าฝ่ายปกครอง

☒ ทราบ

☐ ดำเนินการ

☐ อนุมัติ

☐ ออญาก

☐

(นางสุริยรีสา พึ่งไทย)

รองปลัดเทศบาล

(นางสาวพจนิษฐ์ ฤทธางค์)

ปลัดเทศบาล

(นายเกรียงไกร ใจเย็น)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าไม้

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลท่าไม้
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด๕๒.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๒๐ ๓๒	๓๘.๔๖ ๖๑.๕๔	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	๘ ๑๐ ๑๙ ๑๕	๑๕.๓๘ ๑๙.๒๓ ๓๖.๕๔ ๒๘.๘๕	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๒๐ ๑๙ ๑๐ ๓	๓๘.๔๖ ๓๖.๕๔ ๑๙.๒๓ ๕.๗๗	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่นๆ โปรดระบุ	๓๐ ๔ ๑๖ ๒ -	๕๗.๖๙ ๗.๖๙ ๓๐.๗๗ ๓.๘๕ -	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๗	๗๑.๑๕	๑๔	๒๖.๙๒	๑	๑.๙๓	-	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐	๗๖.๙๒	๑๐	๑๙.๒๓	๒	๓.๘๕	-	-	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๖	๖๙.๒๓	๑๖	๓๐.๗๗	-	-	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๕	๖๗.๓๑	๑๓	๒๕.๐๐	๔	๗.๖๙	-	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๔	๘๔.๖๒	๘	๑๕.๓๘	-	-	-	-	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้ บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้ บริการ	๓๔	๖๕.๓๘	๑๘	๓๔.๖๒	-	-	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๙	๗๕.๐๐	๑๓	๒๕.๐๐	-	-	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔๔	๗๖.๙๒	๑๒	๒๓.๐๘	-	-	-	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๔	๘๔.๖๒	๘	๑๕.๓๘	-	-	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๕	๘๖.๕๔	๗	๑๓.๔๖	-	-	-	-	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๐	๗๖.๙๒	๑๒	๒๓.๐๘	-	-	-	-	-	-
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๖	๘๘.๔๖	๖	๑๑.๕๔	-	-	-	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๘	๙๒.๓๑	๔	๗.๖๙	-	-	-	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๙	๗๕.๐๐	๘	๑๕.๓๘	๕	๙.๖๒	-	-	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๙	๙๔.๒๓	๒	๓.๘๕	๑	๑.๙๒	-	-	-	-

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลท่าไม้

