



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม

ที่ มค ๗๔๙๐๑/

วันที่ ๑๙ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองไผ่

ตามที่ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๔๕ ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น ๔๕ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางธิตาทิพย์ ปะติตั้ง)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- ทราบ

(ลงชื่อ)

(นายฤทธิไกร ประภีระนัง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลหนองไผ่

- ทราบ

(ลงชื่อ)

(นางกฤตติกา พวงสีเคน)

ผู้อำนวยการกองคลัง

รักษาราชการแทน ปลัดเทศบาลตำบลหนองไผ่

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลหนองไผ่

- ทราบ

- ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(ลงชื่อ)

(นายพยนต์ บุญเพ็ง)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองไผ่

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
เทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕



เทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอนาดูน
จังหวัดมหาสารคาม

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหนองไผ่
อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบ
ประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหนองไผ่
อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ
การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอนาดูน
จังหวัดมหาสารคาม
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	(๔๖.๖๖)
หญิง	๒๔	(๕๓.๓๓)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๓	(๖.๖๖)
๒๕ - ๓๕ ปี	๑๑	(๒๔.๔๔)
๓๕ - ๖๐ ปี	๑๙	(๔๒.๒๒)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	(๒๖.๖๖)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๕	(๑๑.๑๑)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	(๖.๖๖)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวส.	๑๘	(๔๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๕	(๓๓.๓๓)
ปริญญาโท	๔	(๘.๘๘)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๘	(๑๗.๗๗)
รับจ้าง	๘	(๑๗.๗๗)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒	(๔.๔๔)
รับราชการ	๑๙	(๔๒.๒๒)
ข้าราชการบำนาญ	๘	(๑๗.๗๗)
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๔๒/๙๓.๓ ๓%	๓/๖.๖๖ %	-	-
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๔๐/๘๘.๘ ๘%	๒/๔.๔๔ %	-	-
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๔๔/๙๗.๗ ๗%	-	๑/๒.๒ ๒%	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๔๒/๙๓.๓ ๓%	๓/๖.๖๖ %	-	-
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๔๓/๙๕.๕ ๕%	-	๒/๔.๔ ๔%	-
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๔๔/๙๗.๗ ๗%	๑/๒.๒๒ %	-	-
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔๒/๙๓.๓ ๓%	๓/๖.๖๖ %	-	-
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๓๕/๗๗.๗ ๗%	๑๐/๒๒.๒๒ ๒๒	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๗ ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ ลำดับที่สาม คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ, ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ และเรียงตามลำดับ คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘ และสถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหนองไผ่ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๑

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถที่เหมาะสมกว่านี้
- ๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

๑. ประเภทของการขอใช้บริการ

- งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- งานด้านรายได้หรือภาษี
- งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- งานทั่วไป

๒. เพศ

- ชาย หญิง

๓. อายุ.....ปี

๔. สถานภาพ

- โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง

๕. อาชีพ

- เกษตรกรรม รับจ้างทั่วไป รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ค้าขาย/อาชีพอิสระ นักเรียน/นักศึกษา
- ว่างงาน อื่นๆ (ระบุ).....

๖. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

๗. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)

- ไม่มีรายได้ ๑- ๕,๐๐๐ บาท ๕,๐๐๑- ๑๐,๐๐๐ บาท
- ๑๐,๐๐๑- ๑๕,๐๐๐ บาท ๑๕,๐๐๑- ๒๐,๐๐๐ บาท ๒๐,๐๐๑

บาทขึ้นไป

๘. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด

- ๑-๕ ครั้ง/ปี ๖ -๑๐ ครั้ง/ปี ๑๑-๑๕ ครั้ง/ปี

มากกว่า ๑๕ ครั้ง/ปี

๙. ช่วงเวลาในการขอรับบริการ

- ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.
- ๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ					
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด					
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ					
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ					
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน					
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ					
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ					
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ					
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

เทศบาลตำบลหนองไผ่
ขอขอบคุณในความร่วมมือ