



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง

ที่ ขก ๖๙๐๑/

วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล / ปลัดเทศบาล / นายกเทศมนตรีตำบลเขาสวนกวาง

ด้วยสำนักปลัดเทศบาล ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน โดยสำรวจ ณ จุดที่ให้บริการแก่ประชาชน ตั้งแต่เดือน มกราคม - เดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่จะมาติดต่อขอรับบริการในเรื่อง งานทะเบียนราษฎร เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ และเรื่องอื่น ๆ ตามลำดับ

บัดนี้ การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ตั้งแต่เดือนมกราคม - เดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ได้เสร็จสิ้นแล้ว สำนักปลัดเทศบาล ได้สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่มาใช้บริการ ผลปรากฏว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวนุชจนะนา วงษ์สีดา)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ

- ๒๗๗

(นางกาญจนา พรนิคม)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล รักษาการแทนปลัดเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง

ปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลเขาสวนกวาง

๗ เมษายน ๒๕๖๔

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ

เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

ประจำปี พ.ศ. 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถาม (สุ่มมาจากผู้ตอบแบบสอบถาม) จำนวน .....100.....คน  
(สำรวจข้อมูลตั้งแต่ เดือน มกราคม - มีนาคม 2564)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
* ชาย	34		
* หญิง	66		
2. อายุ			
* ต่ำกว่า 20 ปี	1	1	
* 20 - 30 ปี	29	29	
* 31 - 40 ปี	20	20	
* 41 - 50 ปี	17	17	
* 51 - 60 ปี	20	20	
* 60 ปีขึ้นไป	13	13	
3. ระดับการศึกษา			
* ประถมศึกษา	32	32	
* มัธยมศึกษา	33	33	
* ปวช./ปวส.	18	18	
*ปริญญาตรี	16	16	
*ปริญญาโท	1	1	
* อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-	
4. อาชีพ			
* เกษตรกร	27	27	
* รับราชการ	3	3	
* พนักงานบริษัท	13	13	
* รับจ้าง	36	36	
* อื่น ๆ (โปรดระบุ)			
- ไม่ได้ทำงาน,ว่างงาน	1	1	
- ค้าขาย	6	6	
- ข้าราชการบำนาญ	1	1	
- ธุรกิจส่วนตัว	3	3	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
4. อาชีพ			
* อื่น ๆ (โปรดระบุ)			
- พนักงานธนาคาร	1	1	
- พนักงานสวนสัตว์	1	1	
- พนักงาน	1	1	
- ลูกจ้าง	1	1	
- พนักงานเทศบาล	1	1	
- ลูกจ้างส่วนราชการ	1	1	
- ผู้รับเหมา	1	1	
- นักเรียน/นักศึกษา	1	1	
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	2	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

รายการ	ความพึงพอใจ									
	ดีมาก		ดี		ปานกลาง		พอใช้		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การให้บริการมีความรวดเร็ว	49	49	51	51						
2. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	61	61	39	39						
3. บุคลากรให้บริการอย่างเต็มใจและสุภาพ	67	67	33	33						
4. อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	59	59	41	41						
5. ภาพรวมในการให้บริการ	65	65	35	35						

จากตารางข้างต้น พบว่า ผู้ที่ประเมินความพึงพอใจ การให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

๑. การให้บริการมีความรวดเร็ว ประชากรผู้ที่ประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่จำนวน ๕๑ คน ได้รับการที่มีความรวดเร็ว ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๕๑ รองลงมาจำนวน ๔๙ คน ได้รับการที่มีความรวดเร็วในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๑ สรุปได้ว่า เทศบาลตำบลเขาสวนกวางให้บริการต่อผู้มารับบริการด้วยความรวดเร็ว

๒. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ประชากรผู้ที่ประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่จำนวน ๖๑ คน ได้รับการในสถานที่ที่เหมาะสม ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๑ รองลงมาจำนวน ๓๙ คน ได้รับการในสถานที่ที่เหมาะสม ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๓๙ สรุปได้ว่า เทศบาลตำบลเขาสวนกวางให้บริการในสถานที่ที่เหมาะสม

๓. บุคลากรให้บริการอย่างเต็มใจและสุภาพ ประชากรผู้ที่ประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่จำนวน ๖๗ คน ได้รับการจากบุคลากรอย่างเต็มใจและสุภาพ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๗ รองลงมาจำนวน ๓๓ คน ได้รับการจากบุคลากรอย่างเต็มใจและสุภาพ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๓๓ สรุปได้ว่า เทศบาลตำบลเขาสวนกวางมีบุคลากรที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการอย่างเต็มใจและสุภาพ

๔. อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชากรผู้ที่ประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่จำนวน ๕๙ คน ได้รับอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๙ รองลงมาจำนวน ๔๑ คน ได้รับอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๔๑ สรุปได้ว่า เทศบาลตำบลเขาสวนกวางมีอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ

๕. ภาพรวมในการให้บริการ ประชากรผู้ที่ประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่จำนวน ๖๕ คน ได้รับการบริการในภาพรวม ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๕ รองลงมาจำนวน ๓๕ คน ได้รับการในภาพรวม ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๓๕ สรุปว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง