



สรุปการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน
ของเทศบาลตำบลหัวไทร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหัวไทร ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการที่เทศบาลตำบลหัวไทรและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๔๔ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหัวไทร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหัวไทร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีผล
การประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๑๓๒/๙๑.๗%	๑๒/๘.๓%			
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๒๗/๘๘.๒%	๑๖/๑๑.๑%	๑/๐.๗%		
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๓๑/๙๑%	๑๒/๘.๓%	๑/๐.๗%		
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๒๙/๘๙%	๑๕/๑๐.๔%			
๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๒๔/๘๖.๑%	๑๙/๑๓.๒%	๑/๐.๗%		
๒	การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนเข้าใจง่าย	๑๒๖/๘๗.๕%	๑๗/๑๑.๘%	๑/๐.๗%		
๓	เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๑๒๖/๘๗.๕%	๑๖/๑๑.๑%	๒/๑.๔%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๓. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๒๙/๘๙.๖%	๑๔/๙.๗%	๑/๐.๗%		
๒	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๓๒/๙๑.๗%	๑๒/๘.๓%			
๓	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๑๒๔/๘๖.๑%	๑๙/๑๓.๒%	๑/๐.๗%		
	๔. ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑	แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๑๒๘/๘๘.๙%	๑๕/๑๐.๔%	๑/๐.๗%		
๒	ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๑๒๙/๘๙.๖%	๑๕/๑๐.๔%			

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหัวไทร ประกอบด้วย ๔ ด้านคือ

(๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหัวข้อการประเมิน ๔ ข้อ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจพบว่าความพึงพอใจมากที่สุดคือ

☞ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร

- ผลการประเมินระดับความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ๙๑.๗%

(๒) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีหัวข้อการประเมิน ๓ ข้อ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจพบว่าความพึงพอใจมากที่สุดคือ

☞ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนเข้าใจง่าย

☞ เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น

- ผลการประเมินระดับความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ๘๗.๕%

(๓) ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ มีหัวข้อการประเมิน ๓ ข้อ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจพบว่าความพึงพอใจมากที่สุดคือ

☞ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ

- ผลการประเมินระดับความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ๙๑.๗%

(๔) ด้านช่องทางการให้บริการ มีหัวข้อการประเมิน ๒ ข้อ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจพบว่าความพึงพอใจมากที่สุดคือ

☞ มีช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน

- ผลการประเมินระดับความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ๘๙.๖%

๗. เสนอแนะ

๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น

๗.๒ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนมากขึ้น

๗.๓ ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการเพื่อความรวดเร็วและสะดวกกับประชาชน