



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ทวณ /๒๕๖๕

วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๕


เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโชคชัย

ตามที่เทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลโชคชัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลผลิตในการปรับปรุง การให้บริการ และดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความ ต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายสุเทพ ดีสุด)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

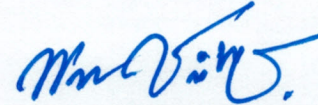
เรียน ปลัดเทศบาลตำบลโชคชัย

- เพื่อโปรดทราบ และพิจารณา
- นายสุเทพ ดีสุด
- นางสาวรัตนา คมจักรกฤษ

(นางสาวรัตนา คมจักรกฤษ)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโชคชัย

- เพื่อโปรดทราบ และพิจารณา
- นายสุเทพ ดีสุด


(นายพงศพัชฌ์ โชติธนภูตินันท์)
ปลัดเทศบาลตำบลโชคชัย

อนุมัติ

นางลลิตภัทร พงุฒิศาสตร์
(นางลลิตภัทร พงุฒิศาสตร์)
นายกเทศมนตรีตำบลโชคชัย

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย
จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อ
สรุปผล จำนวน 300 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลโชคชัย
อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลโชคชัย
อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม 2564 – กันยายน
2565) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2565

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อาชีพ
- 1) นักเรียน/นักศึกษา 2) รับราชการ
- 3) พนักงานบริษัท/พนักงานราชการ 4) ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
- 5) เกษตรกร 6) อื่นๆ โปรดระบุ
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 - 30 ปี 3) 31 - 40 ปี 4) 41-50 ปี
- 5) 51-60 ปี 6) 61 - 70 ปี 7) 71 - 80 ปี 8) 81 ปีขึ้นไป

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
การให้การต้อนรับจากเจ้าหน้าที่					
การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ					
การให้บริการตรงตามความต้องการ					
ความรวดเร็วในการให้บริการ					
ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ					
การแต่งกายของเจ้าหน้าที่					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2566

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 300 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	132	44	
● หญิง	168	56	
รวม	300	100	
2. อาชีพ			
● นักเรียน/นักศึกษา	9	3	
● รับราชการ	48	16	
● พนักงานบริษัท/พนักงานราชการ	42	14	
● ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	111	37	
● เกษตรกร	102	34	
● อื่นๆ โปรดระบุ	0	0	
รวม	300	100	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ต่ำกว่าปริญญาตรี	156	52	
● ปริญญาตรี	120	40	
● สูงกว่าปริญญาตรี	24	8	
รวม	300	100	
4. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	9	3	
● 21 - 30 ปี	48	16	
● 31 - 40 ปี	42	14	
● 41 - 50 ปี	57	19	
● 51 - 60 ปี	66	22	
● 61 - 70 ปี	45	15	
● 71 - 80 ปี	45	15	
● 80 ปีขึ้นไป	0	0	
รวม	300	100	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 37 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52 และอยู่ในช่วงอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 22

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					-	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
การให้การต้อนรับจากเจ้าหน้าที่	135	117	48	0	0	4.29	71.80
การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	124	108	68	0	0	4.18	74.13
การให้บริการตรงตามความต้องการ	118	125	57	0	0	4.20	76.86
ความรวดเร็วในการให้บริการ	147	105	48	0	0	4.33	67.80
ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	129	119	52	0	0	4.25	73.53
การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	135	126	39	0	0	4.32	72.40
รวม						4.26	72.75

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ

การให้บริการตรงตามความต้องการ	อันดับ 1	คิดเป็นร้อยละ	76.86
การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	อันดับ 2	คิดเป็นร้อยละ	74.13
ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	อันดับ 3	คิดเป็นร้อยละ	73.53
การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	อันดับ 4	คิดเป็นร้อยละ	72.40
การให้การต้อนรับจากเจ้าหน้าที่	อันดับ 5	คิดเป็นร้อยละ	71.80
ความรวดเร็วในการให้บริการ	อันดับ 6	คิดเป็นร้อยละ	67.80

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลโชคชัย โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 72.75

7. ข้อเสนอแนะ

- บางครั้งการบริการล่าช้า

8. แนวทางแก้ไข

- จัดทำผังการติดต่อการขอรับบริการที่ชัดเจน
- มีการจัดบัตรคิวอย่างเป็นธรรม

หมายเหตุ : ระดับความพึงพอใจ

- 5 ระดับดีมาก
- 4 ระดับดี
- 3 ระดับปานกลาง
- 2 ระดับพอใช้
- 1 ระดับต้องปรับปรุง