



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองขนาน (สำนักปลัด) โทร.๐-๓๒๕๙-๘๕๒๑

ที่ พบ ๕๓๔๐๑/

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองขนาน (ผ่านหัวหน้าสำนักปลัดและปลัดเทศบาล)

ตามที่เทศบาลตำบลหนองขนาน ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ ได้ครบกำหนด ๑ ปีงบประมาณแล้ว จึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อให้คณะกรรมการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกนกนันท์ ใหนูช)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(นางสาวจรรุณี เฟือกผ่อง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

(นายเพทาย จินดาไทย)

ปลัดเทศบาล

(นายเพทาย จินดาไทย)

ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่

นายกเทศมนตรีตำบลหนองขนาน

Monday

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้บริการ
เทศบาลตำบลหนองขนาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2563

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้อัตราร้อยละ และวิธีการทางสถิติเบื้องต้นโดยกำหนดให้มี 5 ตัวเลือก ให้คะแนนเท่ากับ 5 ค่าเฉลี่ย
กลางเท่ากับ 2.60 และแบ่งเขตคำตอบของค่าเฉลี่ยตัวกลางเลขคณิต

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.20-5.00	อยู่ในเกณฑ์ดีมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.40-4.19	อยู่ในเกณฑ์ดี
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.60-3.39	อยู่ในเกณฑ์พอใช้
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.80-2.59	อยู่ในเกณฑ์น้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00-1.79	อยู่ในเกณฑ์ควรปรับปรุง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1.1 ชาย	จำนวน 20 คน
1.2 หญิง	จำนวน 20 คน

2. อายุ

2.1 31-40 ปี	จำนวนคน 10 คน
2.2 41-50 ปี	จำนวน 8 คน
2.3 51-60 ปี	จำนวน 13 คน
2.4 61-70	จำนวน 9 คน

3.ประเภทผู้รับบริการ

3.1 ประชาชนทั่วไป	จำนวน 8 คน
3.2 ชุมชน	จำนวน 12 คน
3.3 องค์กรเอกชน	จำนวน 10 คน
3.4 หน่วยงานภาครัฐ	จำนวน 10 คน

4.การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ

4.1 จัดฝึกอบรม	จำนวน 11 คน
4.2 จัดประชุม/สัมมนา	จำนวน 10 คน
4.3 ศึกษาดูงาน	จำนวน 15 คน
4.4 อื่นๆ	

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ที่	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่า คะแนน	คิดเป็นร้อยละ	แปรผล
1.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
	-มีความชัดเจนในการอธิบาย/ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	5.00	100	ดีมาก
	-ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	5.00	100	ดีมาก
	-มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	5.00	100	ดีมาก
	-ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	5.00	100	ดีมาก
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
	-ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	5.00	100	ดีมาก
	-แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	5.00	100	ดีมาก
	-มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	5.00	100	ดีมาก
	-มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	5.00	100	ดีมาก
	-มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	5.00	100	ดีมาก
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5.00	100	ดีมาก
	-สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	5.00	100	ดีมาก
	-ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องกิจกรรม	5.00	100	ดีมาก
	-คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	5.00	100	ดีมาก
	-ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน	5.00	100	ดีมาก
	-ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	4.98	100	ดีมาก
	-ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	5.00	100	ดีมาก
4.	ด้านคุณภาพการให้บริการ	5.00	100	ดีมาก
	-ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	5.00	100	ดีมาก
	-ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	5.00	100	ดีมาก
	-ผลการให้บริการในภาพรวม	5.00	100	ดีมาก
	-หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	5.00	100	ดีมาก

ที่	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่า คะแนน	คิดเป็นร้อยละ	แปรผล
5.	ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ			
	การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ			ดีมาก
	-เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	5.00	100	ดีมาก
	-เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส	5.00	100	ดีมาก
	-หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	5.00	100	ดีมาก
	การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ			
	-เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	5.00	100	ดีมาก
	-เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	5.00	100	ดีมาก
	การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	5.00	100	ดีมาก
	-หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	5.00	100	ดีมาก
	-สถานที่ของหน่วยงานที่มีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	5.00	100	ดีมาก