



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านแหวน

ที่ ชม ๕๙๒๐๑ / ๐๒๑

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแหวน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแหวน

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลบ้านแหวน รวมถึงการติดต่อส่วนราชการต่างๆ ภายใน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ มาประมวลสรุปผลลัพท์ เพื่อจัดทำแผน ปรับปรุง การให้บริการ และดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านแหวน จึงได้จัดทำรายงานสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) โดยมีผลการประเมิน ดังนี้

๑. ภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐
๒. ผลการพิจารณาความพึงพอใจ แยกเป็นงานบริการของแต่ละด้านดังนี้
 - ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐,
 - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐,
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐,
 - ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

และรายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ศุภสุดา ชุตติภาสกุล

(นางสาวศุภสุดา ชุตติภาสกุล)

พนักงานจ้างทั่วไป

(นางสาวกัณฑพร โนลา)

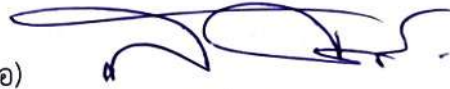
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

/ความเห็นหัวหน้า...

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

.....
.....
.....

(ลงชื่อ)

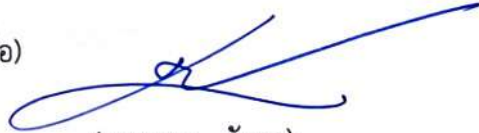


(นายสุวรรณสิทธิ์ เรือนคำ)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

.....
.....
.....

(ลงชื่อ)



(นายนคร กันกา)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลบ้านแหวน

.....
.....
.....

(ลงชื่อ)



(นายจรูญโรจน์ แก้วมณี)
ปลัดเทศบาลตำบลบ้านแหวน

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลบ้านแหวน

.....
.....
.....



(นายชุมพร จาปัญญา)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแหวน

หมายเหตุ : บันทึกข้อความ ที่ ชม ๕๙๒๐๑ / ๐๒๑ ลงวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
เทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในครั้งนี้ เป็นการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลบ้านแหวน รวมถึงการติดต่อขอรับบริการของหน่วยงานต่างๆ ภายใน สังกัดของเทศบาลตำบลบ้านแหวน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผน ปรับปรุง การให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป โดยการสำรวจครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน ๕๐ คน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ จำนวน ๔ ด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ตัวแปร	จำนวนคน	ร้อยละ
๑. เพศ	๕๐	๑๐๐
๑.๑ ชาย	๒๔	๔๘
๑.๒ หญิง	๒๓	๔๖
๑.๓ ไม่ระบุ	๓	๖

ตัวแปร	จำนวนคน	ร้อยละ
๒. อายุ	๕๐	๑๐๐
๒.๑ อายุ ๑๕ - ๑๙ ปี	๐	๐
๒.๒ อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๗	๑๔
๒.๓ อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๖	๑๒
๒.๔ อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๑๐	๒๐
๒.๕ อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๑๔	๒๘
๒.๖ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๑	๒๒
๒.๗ ไม่ระบุ	๒	๔

ตัวแปร	จำนวนคน	ร้อยละ
๓. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	๕๐	๑๐๐
๓.๑ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๑	๒๒
๓.๒ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๙	๑๘
๓.๓ ธุรกิจส่วนตัว	๗	๑๔
๓.๔ เกษตรกรรม	๖	๑๒
๓.๕ ค้าขาย	๑๐	๒๐
๓.๖ นักเรียน/นักศึกษา	๑	๒
๓.๗ อื่นๆ	๔	๘
๓.๘ ไม่ระบุ	๒	๔

จากตารางข้างต้นพบว่า

๑. เพศ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีจำนวน ๒๔ คน และเพศหญิง จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ และ ร้อยละ ๔๖ ตามลำดับ ✓

๒. อายุ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี มีจำนวน ๑๔ คน อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๑ คน อายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๑๐ คน อายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๗ คน และอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘ ร้อยละ ๒๒ ร้อยละ ๒๐ ร้อยละ ๑๔ และร้อยละ ๑๒ ตามลำดับ

๓. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน ๑๑ คน อาชีพค้าขาย จำนวน ๑๐ คน อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน ๙ คน อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๗ คน อาชีพเกษตรกร จำนวน ๖ คน อาชีพอื่นๆ จำนวน ๔ คน ไม่ระบุอาชีพ จำนวน ๒ คน และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ ร้อยละ ๒๐ ร้อยละ ๑๘ ร้อยละ ๑๔ ร้อยละ ๑๒ ร้อยละ ๘ ร้อยละ ๔ และร้อยละ ๒ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๔.๓๙	๘๗.๘๐
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๒๙	๑๘	๑	๐	๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เหมาะสม	๒๙	๑๗	๒	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๖๐
๑.๓ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๓๐	๑๕	๓	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๖๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						๔.๔๘	๘๙.๖๐
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๓๘	๘	๒	๐	๐	๔.๕๖	๙๑.๒๐
๒.๒ มีการแต่งกายที่เหมาะสมกับสถานที่	๓๔	๑๒	๒	๐	๐	๔.๔๘	๘๙.๖๐
๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๓๕	๑๐	๓	๐	๐	๔.๔๘	๘๙.๖๐
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี	๓๒	๑๔	๒	๐	๐	๔.๔๔	๘๘.๘๐
๒.๕ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง	๓๑	๑๕	๒	๐	๐	๔.๔๒	๘๘.๔๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๔.๓๗	๘๗.๔๐
๓.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๓๑	๑๔	๓	๐	๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๓.๒ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ	๒๖	๒๑	๒	๐	๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๓.๓ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	๒๗	๑๘	๓	๐	๐	๔.๓๒	๘๖.๔๐
๓.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๓๐	๑๔	๔	๐	๐	๔.๓๖	๘๗.๒๐
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ						๔.๔๐	๘๘.๐๐
๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงความต้องการ	๓๐	๑๖	๒	๐	๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๔.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนด	๓๒	๑๔	๑	๑	๐	๔.๔๒	๘๘.๔๐
๔.๓ คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	๓๐	๑๕	๓	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๖๐
ผลคะแนนความพึงพอใจ						๔.๔๘	๘๙.๖๐

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในคุณภาพการให้บริการ โดยประเมิน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	ผลคะแนนความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๙	๘๗.๘๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๘	๘๙.๖๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๗	๘๗.๔๐
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๔๐	๘๘.๐๐
รวมผลคะแนน	๔.๔๘	๘๙.๖๐

หมายเหตุ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

- คะแนน ๔.๕๑ - ๕.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- คะแนน ๓.๕๑ - ๔.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- คะแนน ๒.๕๑ - ๓.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- คะแนน ๑.๕๑ - ๒.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ร้อยละความพึงพอใจ

- ร้อยละ ๙๑ - ๑๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- ร้อยละ ๗๑ - ๙๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- ร้อยละ ๕๑ - ๗๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- ร้อยละ ๓๑ - ๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- ร้อยละ ๒๑ - ๓๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด



ประกาศเทศบาลตำบลบ้านแหวน
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนเทศบาลตำบลบ้านแหวน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

.....
ตามที่เทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินการสำรวจและ
ประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านแหวน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ นั้น

งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านแหวน ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านแหวน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ สรุปผลการประเมิน ดังนี้

๑. ภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐
๒. ผลการพิจารณาความพึงพอใจ แยกเป็นงานบริการของแต่ละด้านดังนี้
 - ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐
 - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐
 - ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

จากผลการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้จะนำไปพัฒนาระบบการให้บริการของส่วนราชการ
ในเทศบาลตำบลบ้านแหวนต่อไป

สำหรับรายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบล
บ้านแหวน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จะปิดประกาศ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลบ้านแหวน

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายชุมพร จาปัญญา)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแหวน

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน
เทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ 2564

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

- 1.1 เพศ () ชาย () หญิง
- 1.2 อายุ () 15 – 19 ปี () 20 – 29 ปี () 30 – 39 ปี
 () 40 – 49 ปี () 50 – 59 ปี () 60 ปีขึ้นไป
- 1.3 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน
- () ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
 () ธุรกิจส่วนตัว () เกษตรกรรม
 () ค้าขาย () นักเรียน/นักศึกษา
 () อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)
คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2) ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เหมาะสม					
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
2) มีการแต่งกายที่เหมาะสมกับสถานที่					
3) มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
4) มีความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี					
5) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง					
2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
2) ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ					
3) ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ					
4) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1) ได้รับความบริการที่ตรงความต้องการ					
2) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนด					
3) คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ					

ตอนที่ 3 ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

1) ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

- 1.....
- 2.....
- 3.....

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- 1.....
- 2.....
- 3.....

3) คำชมเชยของการให้บริการ

- 1.....
- 2.....
- 3.....