



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลธงธานี

ที่ ยล ๗๔๔๐๑/

วันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖  
เทศบาลตำบลธงธานี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

เรียน นายกเทศบาลตำบลธงธานี

ตามที่ สำนักปลัดเทศบาลตำบลธงธานี ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เทศบาลตำบลธงธานี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการมาถึงรอบระยะเวลา ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยมีประชาชนที่มติดต่อราชการ ได้ทำการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๒๔ ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น ๒๔ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

( นายสุริยา นันทะวงศ์ )  
นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

เรียน นายกเทศมนตรี / ปลัดเทศบาล /เทศบาล

(นางจันจิรา ศรีหาล้า)  
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นางสาวสุภาวดี นิสัย)  
หัวหน้าสำนักปลัด

นายเกรียงไกร สุราอามาตย์  
ปลัดเทศบาล

(นายอภิชาติ รักหงษ์)  
นายกเทศมนตรีตำบลธงธานี

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
เทศบาลตำบลธงธานี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด  
รอบระยะเวลา ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลธงธานี  
อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด รอบระยะเวลา ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผลการ  
ประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บ  
แบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๔ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๑ เมษายน ๒๕๖๖)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลธงธานี  
อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่า  
ร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลธงธานี  
อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด รอบระยะเวลา ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ( ๑ ตุลาคม  
๒๕๖๕ – ๑ เมษายน ๒๕๖๖) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ                    | จำนวน | ร้อยละ   |
|----------------------------|-------|----------|
| <b>๑. เพศ</b>              |       |          |
| ชาย                        | ๘     | (๓๓.๓๓)  |
| หญิง                       | ๑๖    | (๖๖.๗๐)  |
| รวม                        | ๒๔    | (๑๐๐.๐๐) |
| <b>๒. อายุระหว่าง</b>      |       |          |
| ต่ำกว่า ๑๘ ปี              | -     | -        |
| ๑๘ - ๒๕ ปี                 | ๒     | (๘.๓๓)   |
| ๒๕ - ๓๕ ปี                 | ๖     | (๒๕.๐๐)  |
| ๓๕ - ๖๐ ปี                 | ๑๐    | (๔๑.๖๖)  |
| มากกว่า ๖๐ ปี              | ๖     | (๒๕.๐๐)  |
| รวม                        | ๒๔    | (๑๐๐.๐๐) |
| <b>๓. การศึกษา</b>         |       |          |
| ประถม                      | ๑๕    | (๖๒.๕๐)  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.      | ๓     | (๑๒.๕๐)  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/<br>ปวส. | ๒     | (๘.๓๓)   |
| ปริญญาตรี                  | ๒     | (๘.๓๓)   |
| ปริญญาโท                   | -     | -        |
| สูงกว่าปริญญาโท            | -     | -        |
| อื่นๆ                      | -     | -        |
| รวม                        | ๒๔    | (๑๐๐.๐๐) |
| <b>๔. อาชีพ</b>            |       |          |
| เกษตรกร                    | ๑๒    | (๕๐.๐๐)  |
| รับจ้าง                    | ๘     | (๓๓.๓๓)  |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว        | ๒     | (๘.๓๓)   |
| รับราชการ                  | ๑     | (๔.๑๖)   |
| ข้าราชการบำนาญ             | ๑     | (๔.๑๖)   |
| อื่น ๆ                     | -     | -        |
| รวม                        | ๒๔    | (๑๐๐.๐๐) |

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ                    | ระดับความพึงพอใจ |          |         |             |
|-----|-------------------------------------------|------------------|----------|---------|-------------|
|     |                                           | ดีมาก            | ดี       | พอใช้   | ควรปรับปรุง |
| ๑   | การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ        | ๒๑/๘๗.๕๐%        | ๓/๑๒.๕๐% | -       | -           |
| ๒   | มารยาทในการให้บริการประชาชน               | ๒๑/๘๗.๕๐%        | ๓/๑๒.๕๐% | -       | -           |
| ๓   | ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่   | ๑๙/๗๙.๑๗%        | ๔/๑๖.๖๗% | ๑/๔.๑๗% | -           |
| ๔   | ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ        | ๒๐/๘๘.๓๓%        | ๔/๑๖.๖๗% | -       | -           |
| ๕   | ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ | ๒๒/๙๑.๖๖%        | ๑/๔.๑๗%  | ๑/๔.๑๗% | -           |
| ๖   | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ       | ๒๓/๙๕.๘๓%        | ๑/๔.๑๗%  | -       | -           |
| ๗   | สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม          | ๒๒/๙๑.๖๖%        | ๒/๘.๓๓%  | -       | -           |
| ๘   | สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ      | ๒๔/๑๐๐%          |          | -       | -           |

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีความเหมาะสมและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ลำดับที่สอง คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๓ ลำดับที่สาม คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ และสถานที่ ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๖ ลำดับที่สี่ คือ ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓ ลำดับที่ห้า คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ และมารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ ลำดับที่หก คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๗

**๖. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลธงธานี อำเภอ  
ราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ  
๙๐.๒๐

**๗. ข้อเสนอแนะ**

๗.๑ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่

๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย