



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลไห่ลิ hin

ที่ ๕๔๗๐๑ / .....

วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลไห่ลิ hin

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลไห่ลิ hin

ตามที่เทศบาลตำบลไห่ลิ hin ได้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไห่ลิ hin หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลไห่ลิ hin เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์นำมาปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

ดังนี้ สำนักปลัด เทศบาลตำบลไห่ลิ hin จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลไห่ลิ hin ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสุชัญญา ไชยสังค์)  
นักจัดการงานทั่วไป兼นายกฯ

ความเห็น.....

(นางนิชยา อินพิรุด)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....



สิบตำรวจตรี

(สุbin จีนา)  
ปลัดเทศบาล

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

ได้พิจารณาแล้ว

ทราบ

ความเห็นอื่น

.....

.....

.....

(ลงชื่อ)



(นายธรรมาธิรัตน์ เชียงพรหม)

นายกเทศมนตรีตำบลไห่ลิ Hin

## แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

### ของเทศบาลໄທລ໌ທິນ

ประจำเดือน ຕຸລາຄມ ແກສະກຳ - ກັນຍາຍນ ແກສະກຳ

ມີຈຳນວນຜູ້ຮອດແບບສອບຄາມຈາກການຮັບບໍລິຫານທັງໝົດ ຈຳນວນ ۱۰۴ ດຣ ມີຮາຍລະເອີຍດັ່ງນີ້

#### ສ່ວນທີ່ 1 : ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງຜູ້ຂອ້ອມຮັບບໍລິຫານ

ເພດ ເພດ	ชาย	ຈຳນວນ ۴۴ ດຣ	ທີ່ຢູ່	ຈຳນວນ ۵۰ ດຣ	ເພດ	ຍຸງ	ຈຳນວນ ۶۵ ດຣ
	۱۵-۲۰ປີ	ຈຳນວນ ۷ ດຣ	۲۱-۳۰ປີ	ຈຳນວນ ۲۳ ດຣ		۱۶-۲۵ປີ	ຈຳນວນ ۲۵ ດຣ
	۴۱-۶۰ປີ	ຈຳນວນ ۲۳ ດຣ	۶۱ປີ້ນໄປ	ຈຳນວນ ۲۶ ດຣ			
ຮະດັບການສຶກສາ	ປວຊ	ຈຳນວນ ۳۴ ດຣ	ອນຸປະຍຸງໝາ/ປວສ	ຈຳນວນ ۱۸ ດຣ	ປະຍຸງໝາຕີ	ຈຳນວນ ۲۱ ດຣ	
	ປະຍຸງໝາໂທ	ຈຳນວນ ۰ ດຣ	ປະຍຸງໝາເວັກ	ຈຳນວນ ۰ ດຣ	ອື່ນໆ	ຈຳນວນ ۳ ດຣ	

#### ສ່ວນທີ່ 2 : ເຮືອງທີ່ຂອ້ອມຮັບບໍລິຫານ

ການຂອ້ອມເບີຍຍັງຊື້	ຈຳນວນ ۲۰ ດຣ
ການຍື່ນເຮືອງຮ້ອງເຮືອນ/ຮ້ອງທຸກ໌	ຈຳນວນ ۳ ດຣ
ການຂອ້ອນທະເບີຍຜູ້ສູງເຍຸ	ຈຳນວນ ۳ ດຣ
ການຂອ້ອນສຸນນັ້ນ້ອຸປະໂກຄບຣິໂກຄ	ຈຳນວນ ۷ ດຣ
ການຂອ້ອນທະເບີຍຜູ້ພິກາ	ຈຳນວນ ۶ ດຣ
ການຂອ້ອນໜູາຕັດຕັ້ງຕາດ	ຈຳນວນ ۴ ດຣ
ການຂອ້ອນເດັກແຮກເກີດ	ຈຳນວນ ۱۳ ດຣ
ການຂອ້ອນກົງກິຈການທີ່ເປັນອັນຕາຍຕ່ອງສຸຂພາພ	ຈຳນວນ ۴ ດຣ
ການຈຳຮາກເປົ້າ	ຈຳນວນ ۳ ດຣ
ການຂອ້ອນຈັດຕັ້ງສັຖານັກຈຳນ່າຍອາຫານແລະສະສມອາຫານ	ຈຳນວນ ۴ ດຣ
ການຈຳຮາກເປົ້າໂຮງເຮືອນແລະທີ່ດິນ	ຈຳນວນ ۱ ດຣ
ການຂອ້ອນໜູາຕັດຕັ້ງສັນຍັດໃຫ້ທີ່ທາງສາຫະລະ	ຈຳນວນ ۴ ດຣ
ການຈຳທະເບີຍພາສີຍໍ	ຈຳນວນ ۱ ດຣ
ການຮັບສົມຄຽນກັບເຮືອນຄູນຍົກພັດນາເດັກເລື້ກ	ຈຳນວນ ۶ ດຣ
ການຂອ້ອນໃຫ້ບໍລິຫານເອົາເວົ້າເນື້ຕ	ຈຳນວນ ۵ ດຣ
ການຂອ້ອນຂໍ້ມູນຂ່າວສາຮາທາງຮາກການ	ຈຳນວນ ۵ ດຣ
ການຂອ້ອນສຸນນັ້ນພື້ນໜອກຄວັນ	ຈຳນວນ ۵ ດຣ
ການຂອ້ອນໜູາຕັດຕັ້ງສັນຍັດ	ຈຳນວນ ۳ ດຣ
ອື່ນໆ .....	ຈຳນວນ ۰ ດຣ

ส่วนที่๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง
<b>๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางแผนตัวเรียบร้อย	๘๓.๒๗	๖.๗๓	○	○	○
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่	๗๐.๑๙	๒๘.๘๕	๑.๐	○	○
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๖๓.๔๖	๓๔.๖๒	๑.๙๒	○	○
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	๖๕.๓๘	๓๒.๖๙	๑.๙๒	○	○
<b>๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๖.๑๕	๕๗.๖๙	๓.๙๕	○	○
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๖.๕๔	๖๐.๕๘	๒.๙๘	○	○
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๒.๓๑	๕๔.๘๑	๒.๙๘	○	○
<b>๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๐	๔๑.๓๕	๙.๖๕	○	○
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๔๙.๐๔	๔๗.๑๒	๒.๙๘	๑.๐	○
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๔๒.๘๘	๔๓.๒๗	๓.๙๕	○	○
เฉลี่ย(คน)	๔๕.๑๓	๔๙.๑๙	๓.๑๙	๐.๑๑	○

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗๓.๐๘	๒๔.๙๗	๑.๙๑	๐	๐
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๙๗	๗	๐	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่	๗๓	๓๐	๑	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๖๖	๓๖	๒	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	๖๘	๓๔	๒	๐	๐
๕.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔๑.๖๗	๕๗.๖๙	๓.๙๐	๐	๐
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๘	๖๐	๔	๐	๐
๒.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๘	๖๓	๓	๐	๐
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๔	๕๗	๓	๐	๐
๖.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๐.๖๔	๔๓.๙๑	๕.๑๓	๐.๓๓	๐
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๒	๔๓	๕	๐	๐
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๕๑	๔๙	๓	๑	๐
๓.มีการจัดฝึกการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๕๕	๔๕	๔	๐	๐

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลไห่ทิน จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปวช.

๒. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่จะขอรับบริการในเรื่องการขอรับเบี้ยยังชีพ

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลไห่ทินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย จำนวน ๑ ราย โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๐ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๔๕.๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒ ระดับมากเฉลี่ย ๔๒.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔ ระดับปานกลางเฉลี่ย ๓.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๓.๑ และระดับน้อยเฉลี่ย ๐.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑ มีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๗๓.๐๘ คน รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๕๐.๖๔ คน และด้านกระบวนการขอรับบริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ๕๗.๖๔ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคัด็ดี แต่งกาย สุภาพ การวางแผนตัวเรียบร้อย	๙๓.๒๗	๖.๗๓	○	○	○
<b>๒. ด้านกระบวนการขอรับบริการ</b>					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่	๗๐.๑๙	๒๙.๔๕	๑.๐	○	○
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๖๓.๔๖	๓๔.๖๒	๑.๙๒	○	○
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	๖๔.๓๘	๓๒.๖๙	๑.๙๒	○	○
<b>๓. ด้านกระบวนการขอรับบริการ</b>					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๖.๑๕	๔๗.๖๙	๓.๘๕	○	○
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๖.๕๔	๖๐.๕๘	๒.๘๘	○	○
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๒.๓๑	๔๔.๘๑	๒.๘๘	○	○

๓.ด้านลิงวานิยความสะอาด					
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๐	๔๑.๓๕	๙.๖๕	๐	๐
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	๔๙.๐๔	๔๗.๑๒	๒.๘๘	๑.๐	๐
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะอาด เหมาะสม	๔๒.๘๘	๔๓.๒๗	๓.๘๕	๐	๐
เฉลี่ย(คน)	๔๕.๑๓	๔๙.๑๙	๓.๑๙	๐.๑๑	๐