

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลแพด อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร

ที่ สน ๕๕๕๐๑ / ๕๕๑

วันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแพด ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแพด

เรื่องเดิม

ตามที่ เทศบาลตำบลแพด ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ที่มีการให้บริการของเทศบาลตำบลแพด หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อขอใช้บริการงานด้านต่างๆของเทศบาลตำบลแพด เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

สำนักปลัดเทศบาลตำบลแพด จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลแพด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายสามารถ ศรีวิสัย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ



(นางสาวปิยะมาศ ศรีภัย)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

/ ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....



ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

ประจักษ์ งาม



(นางพัชรียา อินทร์งาม)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของรองปลัดเทศบาลตำบลแพด

พริ้ง งาม



(นางสาวถาวรดี ศรีสุราช)
รองปลัดเทศบาลตำบลแพด

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลแพด

ท.ม.



(นายเสกสรรค์ โกษากุล)
ปลัดเทศบาลตำบลแพด

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลแพด

ท.ม.



(นายทรงยศ ศรีสุราช)
นายกเทศมนตรีตำบลแพด

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวนผู้มาใช้บริการ ๕๐๐ คน

๑.เพศ	ชาย จำนวน ๒๐๐ คน	หญิง จำนวน ๓๐๐ คน
๒. อายุ	๑. ๑๕ - ๑๙ ปี จำนวน ๒๐ คน ๓. ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๑๑๐ คน ๕. อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๔๐ คน	๒. ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๖๐ คน ๔. ๔๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๑๗๐ คน
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา จำนวน ๒๐๐ คน ๓. ปวช./ปวส. จำนวน ๔๐ คน ๕. ปริญญาตรี จำนวน ๓๐ คน ๖.อื่นๆ (ไม่มี)	๒.มัธยมศึกษา จำนวน ๑๘๐ คน ๔.อนุปริญญา จำนวน ๔๕ คน ๖.สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๕ คน
๔. อาชีพ	๑. เกษตรกร จำนวน ๒๙๐ คน ๓.รับราชการ จำนวน ๓๐ คน ๕.อื่นๆ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๐ คน	๒. ลูกจ้าง จำนวน ๗๐ คน ๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๐๐ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลแพด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
จำนวนผู้มาใช้บริการ ๕๐๐ คน

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
<u>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</u>					
๑.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการ	๔๖๐	๓๐	๑๐	-	-
๒.เจ้าหน้าที่โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔๖๕	๒๐	๑๕	-	-
๓.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือและช่วยแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม	๔๘๐	๒๐	-	-	-
<u>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ</u>					
๔.การให้บริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	๔๘๐	๑๐	๑๐	-	-
๕.ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	๔๘๐	๑๐	๑๐	-	-
๖.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม และเป็นไปตามระยะที่กำหนด	๔๗๐	๒๐	๑๐	-	-
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
๗.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๔๘๐	๑๐	๑๐	-	-
๘.ความพร้อมของเครื่องมือ และอุปกรณ์มีความทันสมัยพอเพียงในการให้บริการ ทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น	๔๗๐	๑๕	๑๕	-	-
๙.ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ Wifi	๔๙๐	๑๐	-	-	-
๑๐.มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ	๔๙๐	๑๐	-	-	-
รวม	๔,๗๖๕	๑๕๕	๘๐	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลแพด

๑.กลุ่มผู้รับบริการของเทศบาลตำบลแพด จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒.ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแพด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับมากเป็นลำดับที่ ๒ และระดับปานกลาง เป็นลำดับที่ ๓ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อย และน้อยที่สุด

รายการประเมินทั้ง ๑๐ ข้อ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๙๕.๓๐ ระดับมาก เฉลี่ย ๓.๑๐ และระดับปานกลางเฉลี่ย ๑.๖๐ ดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑.เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการ ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๙๒ ระดับมากเฉลี่ย ๖ และระดับปานกลางเฉลี่ย ๒

๒. เจ้าหน้าที่โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๙๓ ระดับมากเฉลี่ย ๔ และระดับปานกลางเฉลี่ย ๓

๓.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และช่วยแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๙๖ และ ระดับมากเฉลี่ย ๔

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๔.การให้บริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๙๖ ระดับมาก เฉลี่ย ๒ และระดับปานกลางเฉลี่ย ๒

๕.ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๙๖ ระดับมากเฉลี่ย ๒ และระดับปานกลาง เฉลี่ย ๒

๖.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม และเป็นไปตามระยะที่กำหนด ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๙๖ ระดับมากเฉลี่ย ๔ และระดับปานกลางเฉลี่ย ๒

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๗.ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๙๖ และระดับมาก ๒ และระดับปานกลางเฉลี่ย ๒

๘.ความพร้อมของเครื่องมือ และอุปกรณ์มีความทันสมัยพอเพียงในการให้บริการ ทำให้บริการได้ รวดเร็วขึ้น ระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๙๔ ระดับมากเฉลี่ย ๓ และระดับปานกลางเฉลี่ย ๓

๑๐..ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ Wifi ระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๙๘ และระดับมากเฉลี่ย ๒

๑๑ .มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นป้ายบอกทาง ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๙๘ และ ระดับมากเฉลี่ย ๒

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชนเทศบาลตำบลแพด โดยภาพรวม
ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐

ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลแพด อำเภอดำรงวิทยารัษฎานุบำรุง จังหวัดสงขลา

วัตถุประสงค์ เพื่อสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลแพด โดยสำรวจความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

- ๑.เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- ๒.อายุ ☐ ๑๕-๑๙ ปี ☐ ๒๐-๒๙ ปี ☐ ๓๐-๓๙ ปี ☐ ๔๐-๔๙ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๓.ระดับการศึกษา ☐ ไม่เคยเรียน ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย
- ☐ ปวช. ปวส. ปวท. ☐ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ☐ อื่นๆระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส					
กระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการ					
๒.เจ้าหน้าที่โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการมี					
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๓.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ ให้ความ					
ช่วยเหลือ และช่วยแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ					
๔.การให้บริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว					
๕.ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย					
๖.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม และ					
เป็นไปตามระยะที่กำหนด					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๗.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่					
๘.ความพร้อมของเครื่องมือ และอุปกรณ์มีความทันสมัยพอเพียง					
ในการให้บริการ ทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น					
๙.ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ Wifi					
๑๐.มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ					

ขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น