



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลแพต

ที่ สน ๕๕๕๐๑/

วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแพต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแพต

ตามที่ เทศบาลตำบลแพต ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแพต หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลแพต เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง ของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

สำนักปลัดเทศบาลตำบลแพต จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลแพต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสามารถ ศรีวิสัย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็น.....
.....

(นางสาวปิยะมาศ ศรีภัย)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

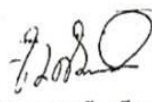
ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

(นางพัชรียา อินทร์งาม)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

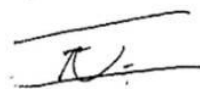
ความเห็นของรองปลัดเทศบาลตำบลแพด

เพื่อไปติด (๗)
.....
.....


(นางสาวถาวรดี ศรีสุราช)
รองปลัดเทศบาลตำบลแพด

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลแพด

.....
.....


(นายเสกสรรค์ โกษากุล)
ปลัดเทศบาลตำบลแพด

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลแพด

ท.ป
.....
.....


(นายทองยศ ศรีสุราช)
นายกเทศมนตรีตำบลแพด

แบบสรุปประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลแพต อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนผู้มาใช้บริการ ๕๐๐ คน

๑.เพศ ชาย จำนวน ๒๔๐ คน หญิง จำนวน ๒๖๐ คน

๒. อายุ ๑. ๑๕ - ๑๙ ปี จำนวน ๓๐ คน ๒. ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๕๐ คน

๓. ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๑๒๐ คน ๔. ๔๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๑๖๐ คน

๕. อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๔๐ คน

๓.การศึกษา ๑. ประถมศึกษา จำนวน ๒๒๐ คน ๒.มัธยมศึกษา จำนวน ๑๘๐ คน

๓. ปวช./ปวส. จำนวน ๕๐ คน ๔.อนุปริญญา จำนวน ๓๐ คน

๕.ปริญญาตรี จำนวน ๒๐ คน ๖.สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน

๖.อื่นๆ (ไม่มี)

๔. อาชีพ ๑. เกษตรกร จำนวน ๓๐๐ คน ๒. ลูกจ้าง จำนวน ๗๐ คน

๓.รับราชการ จำนวน ๓๐ คน ๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๘๐ คน

๕.อื่นๆ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๐ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลแพด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

จำนวนผู้มาใช้บริการ ๕๐๐ คน

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
<u>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</u>					
๑.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการ	๔๖๐	๓๐	๑๐	-	-
๒.เจ้าหน้าที่โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔๘๐	๑๐	๑๐	-	-
๓.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือและช่วยแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม	๔๘๐	๒๐	-	-	-
<u>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ</u>					
๔.การให้บริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	๔๘๐	๑๐	๑๐	-	-
๕.ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	๔๘๕	๑๐	๕	-	-
๖.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม และเป็นไปตามระยะที่กำหนด	๔๘๐	๑๒	๘	-	-
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
๗.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๔๙๐	๑๐	-	-	-
๘.มีห้องพัก และที่จอดรถไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	๔๙๐	๑๐	-	-	-
๙.ความพร้อมของเครื่องมือ และอุปกรณ์มีความทันสมัยพอเพียงในการให้บริการ ทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น	๔๘๐	๑๐	๑๐	-	-
๑๐.ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ Wifi	๔๙๕	๕	-	-	-
๑๑.มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ	๔๙๐	๑๐	-	-	-

รวม	๕,๓๑๐	๑๔๑	๕๓	-	-
-----	-------	-----	----	---	---

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลแพด

๑.กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลแพด จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

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

รายการประเมินทั้ง ๑๑ ข้อ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๙๖.๕๔ ระดับมาก เฉลี่ย ๒.๕๖ และระดับปานกลางเฉลี่ย ๐.๙๖ ดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการ ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๙๒ ระดับมากเฉลี่ย ๖ และระดับปานกลางเฉลี่ย ๒

๒. เจ้าหน้าที่โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๙๖ ระดับมากเฉลี่ย ๒ และระดับปานกลางเฉลี่ย ๖

๓.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และช่วยแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๙๖ และ ระดับมากเฉลี่ย ๔

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๙๖ ระดับมากเฉลี่ย ๒ และระดับปานกลางเฉลี่ย ๒

๕.ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๙๗ ระดับมากเฉลี่ย ๒ และระดับปานกลางเฉลี่ย ๑

๖.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม และเป็นไปตามระยะที่กำหนด ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๙๖ ระดับมากเฉลี่ย ๒.๔ และระดับปานกลางเฉลี่ย ๑.๖

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๗.ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๙๘ และระดับมาก ๒

- ๘.มีห้องพัก และที่จอดรถไว้สำหรับผู้มาติดต่อ ระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๙๘ และระดับมากเฉลี่ย ๒
- ๙.ความพร้อมของเครื่องมือ และอุปกรณ์มีความทันสมัยพอเพียงในการให้บริการ ทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น ระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๙๖ ระดับมากเฉลี่ย ๒ และระดับปานกลางเฉลี่ย ๒
- ๑๐..ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ Wifi ระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๙๗ และระดับมากเฉลี่ย ๑
- ๑๑ .มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นป้ายบอกทาง ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๙๘ และ ระดับมากเฉลี่ย ๒

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชนเทศบาลตำบลแพด โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๔

ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลแพต อำเภอดำตากล้า จังหวัดสกลนคร

วัตถุประสงค์ เพื่อสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลแพต

โดยสำรวจความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ มีนาคม 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 ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

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.มีห้องพัก และที่จอดรถไว้สำหรับผู้มาติดต่อ					
๙.ความพร้อมของเครื่องมือ และอุปกรณ์มีความทันสมัย พอเพียงในการให้บริการ ทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น					
๑๐.ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ Wifi					
๑๑.มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ					

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น