



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

ที่ สน ๘๐๗๐๑/๓๗๙

วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลแร่

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแร่

ตามที่เทศบาลตำบลแร่ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลแร่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลสถิติในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลแร่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปราณี จันตาไชย)

ตำแหน่ง นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

(นายปราโมทย์ แกมนิรัตน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นผู้บังคับบัญชา.....

ลงชื่อ.....

(นายวัชระ สาบ้านบัว)

ตำแหน่ง รองปลัดปลัดเทศบาลตำบลแร่

ความเห็นผู้บังคับบัญชา.....

ลงชื่อ.จ.อ.....

(ทวี จันทรเสนา)

ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลแร่

ความเห็นผู้บังคับบัญชา *ตามแบบสรุปผล*
ข้อมูลการประเมิน/วิเคราะห์ของหน่วยงาน.

ลงชื่อ.....

(นางครสวรรณ สุพัฒนานนท์)

ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลแร่

**แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลแร่
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแร่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ (เก็บจากการให้บริการโดยภาพรวมของเทศบาล) เก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลแร่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลแร่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	๑. ชาย	จำนวน	๓๘	คน
	๒. หญิง	จำนวน	๖๒	คน
อายุของผู้ตอบแบบสำรวจ	๑. ไม่เกิน ๒๐ ปี	จำนวน	๗	คน
	๒. อายุ ๒๑ - ๓๕ ปี	จำนวน	๑๗	คน
	๓. อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี	จำนวน	๒๓	คน
	๔. อายุ ๔๖ - ๖๐ ปี	จำนวน	๑๙	คน
	๕. อายุมากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน	๓๔	คน
รายได้ของผู้ตอบแบบสำรวจ	๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน	๖๕	คน
	๒. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน	๑๘	คน
	๓. ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน	๙	คน
	๔. ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน	๕	คน
	๕. มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน	๓	คน
ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ	๑. ประถมศึกษา	จำนวน	๕๘	คน
	๒. มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบ	จำนวน	๑๖	คน
	๓. อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	จำนวน	๑๔	คน
	๔. ปริญญาตรี	จำนวน	๙	คน
	๕. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๓	คน

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑. เกษตรกร จำนวน ๗๒ คน
- ๒. รับจ้าง จำนวน ๕ คน
- ๓. ค้าขาย/ธุรกิจ จำนวน ๔ คน
- ๔. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓ คน
- ๕. อื่นๆ จำนวน ๑๖ คน

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ในภาพรวม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๕	๖๔	๒๐	๑	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๗	๕๗	๒๑	๓	๒
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๙	๔๕	๑๔	๒	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรคได้อย่างเหมาะสม	๑๐	๕๓	๓๐	๕	๒
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔	๕๐	๓๕	๑๑	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓	๓๕	๕๔	๗	๑
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๙	๔๔	๓๙	๗	๑
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง	๑๓	๔๕	๔๑	๑	-
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑	๔๓	๔๗	๙	-
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๒๐	๔๐	๓๔	๖	-
๔. ภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแรร่	๑๔	๔๗	๒๙	๑๐	-
คะแนนรวม (๑,๑๐๐ คะแนน)	๑๔๕	๕๒๓	๓๖๔	๖๒	๖

จากตารางส่วนที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๑๘
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๔๗.๕๕
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๓๓.๐๙
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๕.๓๔
๑	ระดับความเห็นควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๕๕

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแร่ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๔

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่นำความรู้ต่างๆมาแก้ไขปัญหาและแนะนำให้ประชาชนได้

๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป

๗.๓ ควรพัฒนาขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น