



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

ที่ สน ๘๐๗๐๑/๕๗๗

วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแร่

ตามที่เทศบาลตำบลแร่ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลแร่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้ และเห็นควรลงประชาสัมพันธ์ในเวปไซต์ของหน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปราณี จันทไชย)

ตำแหน่ง นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

ความเห็นผู้บังคับบัญชา.....

จ.อ (ทวี จันทรสณา)

ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลแร่

ความเห็นผู้บังคับบัญชา.....

(นางครสวรรค์ สุพัฒนานนท์)

ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลแร่

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลแร่
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ (เก็บจากการให้บริการโดยภาพรวมของเทศบาล) เก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแร่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการสำรวจดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

| | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|-------|-----|----|
| เพศ | ๑. ชาย | จำนวน | ๗๖ | คน |
| | ๒. หญิง | จำนวน | ๑๒๔ | คน |
| อายุของผู้ตอบแบบสำรวจ | ๑. ไม่เกิน ๒๐ ปี | จำนวน | ๑๔ | คน |
| | ๒. อายุ ๒๑ - ๓๕ ปี | จำนวน | ๓๔ | คน |
| | ๓. อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี | จำนวน | ๔๖ | คน |
| | ๔. อายุ ๔๖ - ๖๐ ปี | จำนวน | ๓๘ | คน |
| | ๕. อายุมากกว่า ๖๐ ปี | จำนวน | ๖๘ | คน |
| รายได้ของผู้ตอบแบบสำรวจ | ๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน | จำนวน | ๑๒๗ | คน |
| | ๒. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน | จำนวน | ๓๖ | คน |
| | ๓. ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน | จำนวน | ๑๘ | คน |
| | ๔. ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน | จำนวน | ๑๐ | คน |
| | ๕. มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน | จำนวน | ๙ | คน |
| ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ คน | ๑. ประถมศึกษา | จำนวน | ๙๘ | |
| | ๒. มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบ | จำนวน | ๔๕ | คน |
| | ๓. อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า | จำนวน | ๒๘ | คน |
| | ๔. ปริญญาตรี | จำนวน | ๒๓ | คน |
| | ๕. สูงกว่าปริญญาตรี | จำนวน | ๖ | คน |

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑. เกษตรกร จำนวน ๑๔๔ คน
- ๒. รับจ้าง จำนวน ๑๐ คน
- ๓. ค้าขาย/ธุรกิจ จำนวน ๘ คน
- ๔. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๖ คน
- ๕. อื่นๆ จำนวน ๓๒ คน

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ในภาพรวม

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|--------------|----------------|-------------|------------------------|
| | มากที่สุด (๕) | มาก (๔) | ปานกลาง (๓) | น้อย (๒) | ควร ปรับปรุง (๑) |
| ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย | ๓๐ | ๑๒๘ | ๔๐ | ๒ | - |
| ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | ๓๔ | ๑๑๔ | ๔๒ | ๖ | ๔ |
| ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ | ๗๘ | ๙๐ | ๒๘ | ๔ | - |
| ๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรคได้อย่างเหมาะสม | ๒๐ | ๑๐๖ | ๖๐ | ๑๐ | ๔ |
| ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | ๘ | ๑๐๐ | ๗๐ | ๒๒ | - |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | ๖ | ๗๐ | ๑๐๘ | ๑๔ | ๒ |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว | ๑๘ | ๘๘ | ๗๘ | ๑๔ | ๒ |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง | ๒๖ | ๙๐ | ๘๒ | ๒ | - |
| ๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ | ๒ | ๘๖ | ๙๔ | ๑๘ | - |
| ๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย | ๔๐ | ๘๐ | ๖๘ | ๑๒ | - |
| ๔. ภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ | | | | | |
| | ๒๘ | ๙๔ | ๕๘ | ๒๐ | - |
| คะแนนรวม | ๒๙๐ | ๑,๐๓๖ | ๗๒๘ | ๑๒๔ | ๑๒ |

จากตารางส่วนที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๘
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๙
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๙
- ๒ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๔
- ๑ ระดับความเห็นควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๕

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแร่ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๓ (ได้ ๘,๐๗๘ คะแนน จากคะแนนเต็มทั้งหมด ๑๑,๐๐๐ คะแนน) สำหรับความพึงพอใจในแต่ละด้านเป็นดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐
๔. ภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ ทต.แร่ ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่นำความรู้ต่างๆมาแก้ไขปัญหาและแนะนำให้ประชาชนได้

๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป

๗.๓. ควรพัฒนาขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

(นางสาวปราณี จันทไชย)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ