



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

ที่ สน ๘๐๗๐๑/๕๖๒

วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแร่

ตามที่เทศบาลตำบลแร่ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลแร่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้ และเห็นควรเผยแพร่ข้อมูลลงในเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปราณี จันถุไชย)

ตำแหน่ง นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

ความเห็นผู้บังคับบัญชา.....

จ.อ

(ทวี จันทเสนา)

ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลแร่

ความเห็นผู้บังคับบัญชา.....

(นางศรสวรรค์ สุพัฒนานนท์)

ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลแร่

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลแร่
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ (เก็บจากการให้บริการโดยภาพรวมของเทศบาล) เก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแร่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการสำรวจดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	๑. ชาย	จำนวน	๗๓	คน
	๒. หญิง	จำนวน	๑๒๗	คน
อายุของผู้ตอบแบบสำรวจ	๑. ไม่เกิน ๒๐ ปี	จำนวน	๑๘	คน
	๒. อายุ ๒๑ - ๓๕ ปี	จำนวน	๒๙	คน
	๓. อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี	จำนวน	๔๑	คน
	๔. อายุ ๔๖ - ๖๐ ปี	จำนวน	๔๕	คน
	๕. อายุมากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน	๖๗	คน
รายได้ของผู้ตอบแบบสำรวจ	๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน	๑๓๕	คน
	๒. ๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน	๒๓	คน
	๓. ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน	๑๕	คน
	๔. ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน	๑๔	คน
	๕. มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน	๑๓	คน
ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ	๑. ประถมศึกษา	จำนวน	๑๐๓	คน
	๒. มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบ	จำนวน	๔๔	คน
	๓. อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	จำนวน	๒๖	คน
	๔. ปริญญาตรี	จำนวน	๒๓	คน
	๕. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๕	คน

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑. เกษตรกร จำนวน ๑๔๕ คน
- ๒. รับจ้าง จำนวน ๑๔ คน
- ๓. ค้าขาย/ธุรกิจ จำนวน ๙ คน
- ๔. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๘ คน
- ๕. อื่นๆ จำนวน ๒๔ 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	๓๒	๑๒๓	๔๔	๑	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๕	๑๑๒	๓๙	๓	๑
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๗๖	๙๒	๒๙	๒	๑
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรคได้อย่างเหมาะสม	๒๕	๑๐๔	๕๙	๙	๓
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๑	๑๑๐	๖๕	๑๔	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗	๖๗	๑๐๕	๒๐	๑
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๗	๙๐	๗๗	๑๔	๒
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง	๓๐	๘๗	๘๐	๓	-
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓	๘๕	๙๒	๑๙	๑
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๒	๘๕	๖๒	๑๑	-
๔. ภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่					
คะแนนรวม	๓๒๐	๑,๐๔๓	๗๑๓	๑๑๔	๑๐

จากตารางส่วนที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๑๔.๕๕
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๔๗.๔๑
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๔๑
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๕.๑๘
๑	ระดับความเห็นควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๔๕

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแร่ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๘ (ได้ ๘,๑๔๙ คะแนน จากคะแนนเต็มทั้งหมด ๑๑,๐๐๐ คะแนน) สำหรับความพึงพอใจในแต่ละด้านเป็นดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๕
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๓
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔๐
๔. ภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ ทต.แร่ ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๐

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑. ควรปรับปรุงระบบภายในองค์กรเพื่อพัฒนาขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
- ๗.๒ ควรจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่นำความรู้ต่างๆมาแก้ไขปัญหาและแนะนำให้ประชาชนได้
- ๗.๓ ควรพัฒนาองค์กรในทุกๆด้าน ไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งมากเกินไป
- ๗.๔ ผู้มีหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานควรให้ความสำคัญในการกำกับดูแลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง

(นางสาวปราณี จันฤไชย)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

จ.อ

(ทวี จันทรเสนา)

ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลแร่

-ทราบ

(นางครสวรรค์ สุพัฒนานนท์)

ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลแร่