



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลหนองใหญ่

ที่خب ๕๔๒๐๑/..... วันที่ ๒๒ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี

งบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองใหญ่

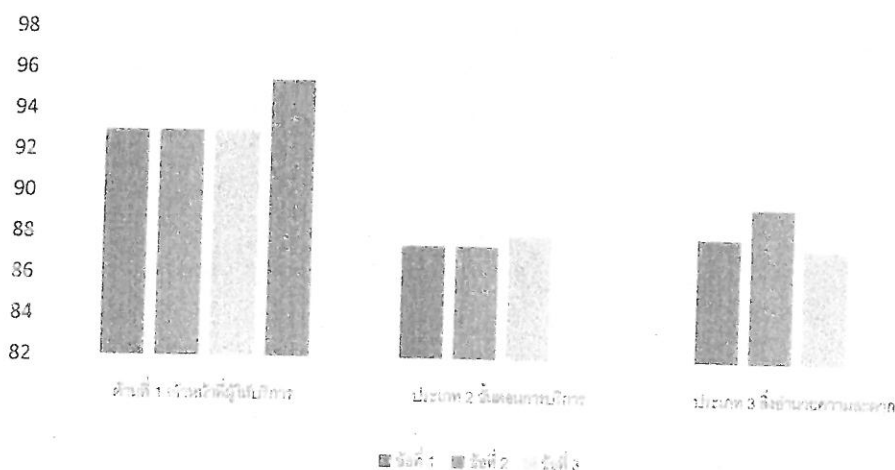
คืบเรื่อง

ด้วยสำนักปลัดเทศบาล งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้บริการของพนักงานเทศบาล จะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

ข้อเท็จจริง

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ ของเทศบาลตำบลหนองใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลหนองใหญ่ ดังนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน



ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเห็นควรแจ้งประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลหนองใหญ่ รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

/จึงเรียน...

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

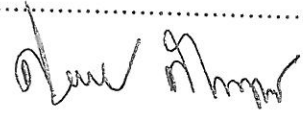
วิราตี

(นางสาววิราตี น้อยกมล)
นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

ความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- เน้นออกแรงเน้น เพื่อป้องกัน

ลงชื่อ



(นายศุภชัย สันตจิตร)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความคิดเห็นของปลัดเทศบาลตำบลหนองใหญ่

- เน้นออกแรง

ลงชื่อ



(นายอัครเดช หนูช่วย)
ปลัดเทศบาลตำบลหนองใหญ่

ความคิดเห็นของปลัดเทศบาลตำบลหนองใหญ่

๗

ลงชื่อ



(นายกมล เลิศประเสริฐเวช)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองใหญ่

**ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔- ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕**

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการจำนวน ๕๐ ราย มีผลการประเมิน
โดยคิดเป็นร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๒	๔๔
หญิง	๒๘	๕๖
รวม	๕๐	(๑๐๐)
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๘	๓๖
๓๑ - ๔๐ ปี	๙	๑๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๖	๑๒
มากกว่า ๕๐ ปี	๑๘	๓๖
รวม	๕๐	(๑๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๕	๕๐
มัธยมศึกษา	๑๔	๒๘
ปวช./ปวส.	๖	๑๒
ปริญญาตรี	๕	๑๐
ปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๙	๑๘
ค้าขาย	๑๔	๒๘
รับจ้าง	๑๙	๓๘
รับราชการ	๑	๒
ธุรกิจส่วนตัว	๗	๑๔
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
อื่น ๆ (ว่างงาน)	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐)

สรุปข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงมากกว่าชาย กล่าวคือ เป็นหญิง ๒๘ คน คิดเป็น ๕๖% เป็นชาย ๑๘ คน คิดเป็น ๔๔% เป็นผู้มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็น ๓๖% อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็น ๑๘% อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็น ๑๒% อายุมากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็น ๓๖%

สำหรับการศึกษา พบว่า ผู้มาขอใช้บริการ มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน ๒๕ คน คิดเป็น ๕๐ % มัธยมศึกษาจำนวน ๑๔ คน คิดเป็น ๒๘% ปวช./ปวส. จำนวน ๖ คน คิดเป็น ๑๒% ปริญญาตรี จำนวน ๕ คิดเป็น ๑๐% คนปริญญาโท จำนวน - คน

ในส่วนอาชีพ พบว่าผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๙ คนคิดเป็น ๑๘% อาชีพค้าขาย จำนวน ๑๔ คน คิดเป็น ๒๘% อาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๙ คนคิดเป็น ๓๘% อาชีพรับราชการ ๑ คิดเป็น ร้อยละ ๒% คนอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๗ คน คิดเป็น ๑๔% เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน - คน

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่าง จึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองใหญ่ ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ๓ ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้ และ ควรปรับปรุง จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผลได้ดังนี้

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ลำดับ ที่	รายการ	แบบประเมินความพึงพอใจ					N (จำนวน ทั้งหมด)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
		4	3	2	1					
	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ									
1.1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่กายภาพ การวางตัวเรียบร้อย	39	8	3	0	50	3.72	93		พึงพอใจมากที่สุด
1.2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	40	6	4	0	50	3.64	93		พึงพอใจมากที่สุด
1.3	เจ้าหน้าที่คำแนะนำ คอบข้อคำถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	42	7	1	0	50	3.82	95.5		พึงพอใจมากที่สุด
1.4	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	33	15	2	0	50	3.62	90.5		พึงพอใจมากที่สุด
	ด้านการบริการขั้นตอนการให้บริการ									
2.1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	30	15	5	0	50	3.50	87.5		พึงพอใจมากที่สุด
2.2	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	31	13	6	0	50	3.50	87.5		พึงพอใจมากที่สุด
2.3	มีผู้ลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	32	12	6	0	50	3.52	88.0		พึงพอใจมากที่สุด
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถน้ำดื่มรอรับบริการ	30	16	4	0	50	3.52	88		พึงพอใจมากที่สุด
3.2	มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	32	15	3	0	50	4.22	89.5		พึงพอใจมากที่สุด
3.3	อาคารสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย	31	13	6	0	50	3.50	87.5		พึงพอใจมากที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน

- 4 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด 3.51 - 4.00
- 3 หมายถึง พึงพอใจมาก 2.01 - 3.50
- 2 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง 1.51 - 2.00
- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อย 1.00 - 1.50

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 93
- 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 93
- 1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 95.5
- 1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 90.5

ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 87.5
- 2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ระดับความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 87.5
- 2.3 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 88

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มรอรับบริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 87.5
- 3.2 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 89.5
- 3.3 อาคารสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 87.5

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ