



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานธุรการ

ที่ ๖๑๐๐๑.๒/

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการตามอำนาจหน้าที่และภารกิจของเทศบาลตำบลต้นหยงมัส ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลต้นหยงมัส

ตามที่ เทศบาลตำบลต้นหยงมัสได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ ตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของเทศบาลตำบลต้นหยงมัส ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยการสุ่มสำรวจประชาชนที่มาใช้บริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ จำนวน ๓๐๐ คน ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางพิริภรณ์ จิตนงมล)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

(นายประพัทธ์ ปรางสุวรรณ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายนพพร จันทร์แก้ว)

รองปลัดเทศบาล

(นายณัฐภัทร จิตนงมล)

ปลัดเทศบาล

(นายประเสริฐ ไชยอ)

นายกเทศมนตรีตำบลต้นหยงมัส

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลต้นยางมี
อำเภอร่องแงะ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลต้นยางมี อำเภอร่องแงะ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลต้นยางมี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลต้นยางมี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘๙	๖๓
หญิง	๑๑๑	๓๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๔
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๑๒	๓๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๕๔	๕๑
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๔	๘
รวม	๓๐๐	๑๐๐

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	๒๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๗	๓๐
ปริญญาตรี	๒๖๖	๒๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๔	๕
รวม	๓๐๐	๑๐๐

๔. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๔๕	๑๕
ผู้ประกอบการค้าขาย	๑๑๔	๓๘
รับจ้างทั่วไป	๗๙	๒๖
รับราชการ	๖๒	๒๑
อื่น ๆ	-	-
รวม	๓๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
๑	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน)	๖๘ %	๒๒%	๑๐%	-	-
	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๖๗%	๒๒%	๑๑%	-	-
	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๐%	๑๖%	๔%	-	-
	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๘๑%	๑๗%	๒%	-	-
	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๕%	๑๘%	๗%	-	-
	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๐๐%	-	-	-	-

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
๒	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗๙%	๑๗%	๔%	-	-
	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๘๘%	๑๒%	-	-	-
	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๗๔%	๒๐%	๖%	-	-
	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๖๗%	๒๖%	๗%	-	-
	คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๖๗%	๒๗%	๖%	-	-
	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๘๓%	๑๒%	๕%	-	-
	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗๗%	๒๑%	๒%	-	-
	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๖๖%	๒๕%	๙%	-	-
๓	ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๗๙%	๑๗%	๔%	-	-
	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๘๓%	๑๒%	๕%	-	-
	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๘๘%	๑๐%	๒%	-	-

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ		
๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ	๗๗.๖
๔	ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ	๑๗.๔
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ	๕
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ	-
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ	-

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลต้นยางมีส โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น