



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองแวง

ที่ สน ๕๕๐๐๑/ _____ วันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองแวง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองแวง

ตามที่เทศบาลตำบลหนองแวงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองแวงหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลหนองแวง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้ บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป ดังนั้น สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองแวง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลหนองแวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบ มาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายโรมรัน ไม่นแสนต์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นของนายกเทศมนตรี ได้พิจารณาแล้ว

ทราบ

ความคิดเห็นอื่น.....

(นายสมัย สิทธิจันทร์)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองแวง

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลหนองแวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๒๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน ๗ คน	หญิง	จำนวน ๑๓ คน
อายุ	๑. ๑๕-๒๐ ปี	จำนวน - คน	๒. ๒๑-๓๐ ปี	จำนวน ๒ คน
	๓. ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน ๑ คน	๔. ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน ๕ คน
	๕. ๕๑-๖๐ ปี	จำนวน ๕ คน	๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๗ คน
ระดับการศึกษา	๑. ปวช.	จำนวน ๑ คน	๒. อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน ๔ คน
	๓. ปริญญาตรี	จำนวน - คน	๔. ปริญญาโท	จำนวน - คน
	๕. ปริญญาเอก	จำนวน - คน	๖. อื่นๆ (ต่ำกว่า ปวช.)	จำนวน ๑๕ คน

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	จำนวน ๖ คน
๒. การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ	จำนวน ๒ คน
๓. การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน ๒ คน
๔. การชำระภาษี	จำนวน ๗ คน
๕. การขอใช้น้ำประปา	จำนวน ๓ คน
๖. อื่น ๆ	จำนวน - คน

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	พอใจ	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๑๙	๑
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อารมณ์ดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๑๙	๑
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๙	๑
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๘	๑
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๑๘	๒
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๘	๒
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๘	๒
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๑๘	๒
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๑๘	๒
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๑๘	๒
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๘	๒
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๑๘	๒
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๑๘	๒
ค่าเฉลี่ย (คน)	๑๘.๓๓	๑.๖๗

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลหนองแวง จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับ บริการส่วนใหญ่มี อายุระหว่าง ๔๑-๗๐ ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่า ปวช.
๒. ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ และ ขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด
๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแวงในภาพรวมอยู่ใน พึงพอใจ โดย มีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ใน ระดับความพอใจ และมี ระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมิน ทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๑ รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพอใจ เฉลี่ย ๑๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๙๕ และ ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบ ควรปรับปรุง เฉลี่ย ๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจ เฉลี่ย ๑๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๙๐ และ ผู้ตอบ แบบสอบถาม ตอบ ควรปรับปรุง เฉลี่ย ๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ตอบ แบบสอบถามอยู่ใน ระดับพอใจ เฉลี่ย ๑๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๙๐ และ ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบ ควรปรับปรุง เฉลี่ย ๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	พอใจ (ร้อยละ)	ควรปรับปรุง (ร้อยละ)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๙๕	๕
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๙๕	๕
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และ เอาใจใส่	๙๕	๕
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๙๐	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	๑๐๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๙๐	๑๐
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๙๐	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙๐	๑๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๙๐	๑๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ อย่างชัดเจน	๙๐	๑๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๙๐	๑๐
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๙๐	๑๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูล สารสนเทศ	๙๐	๑๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่าง ชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๙๐	๑๐
ค่าเฉลี่ย (คน)	๙๑.๖๖	๘.๓๔

แบบสอบถามความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น

เทศบาลตำบลหนองแวงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแวงหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลหนองแวง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

วันที่/...../.....

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ ชาย หญิง อายุ ๑๕-๒๐ ปี ๒๑-๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี ๔๑-๕๐ ปี ๕๑-๖๐ ปี
 ๖๐ ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

อื่นๆ (ต่ำกว่า ปวช.).....

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพ | <input type="checkbox"/> การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ |
| <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ | <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน |
| <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ | <input type="checkbox"/> การชำระค่าน้ำประปา |
| <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด | <input type="checkbox"/> การขอใช้น้ำประปา |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย | <input type="checkbox"/> การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน | <input type="checkbox"/> การขออนุญาตจัดตั้งตลาด |
| <input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| <input type="checkbox"/> การขอใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร |
| <input type="checkbox"/> การขอรับสนับสนุนพันทมกศวัน | <input type="checkbox"/> การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในหรือที่ทางสาธารณะ |
| <input type="checkbox"/> การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร | <input type="checkbox"/> การรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ | |

