



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองแวง

ที่ สน ๕๕๐๐๑/ _____ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองแวง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองแวง

ตามที่เทศบาลตำบลหนองแวงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองแวงหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลหนองแวง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้ บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป ดังนั้น สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองแวง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลหนองแวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบ มาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายโรมรัน ไม้แสนดี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นของนายกเทศมนตรี ได้พิจารณาแล้ว

ทราบ

ความคิดเห็นอื่น.....

(นายทองออน ฝาลี)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองแวง

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลหนองแวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย จำนวน ๔๒ คน	หญิง จำนวน ๕๘ คน
อายุ	๑. ๑๕-๒๐ ปี จำนวน ๘ คน	๒. ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๑๙ คน
	๓. ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๕ คน	๔. ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๒๐ คน
	๕. ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๕ คน	๖. ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๓ คน
ระดับการศึกษา	๑. ปวช. จำนวน ๑๐ คน	๒. อนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๑๓ คน
	๓. ปริญญาตรี จำนวน ๕ คน	๔. ปริญญาโท จำนวน ๐ คน
	๕. ปริญญาเอก จำนวน ๐ คน	๖. อื่นๆ (ต่ำกว่า ปวช.) จำนวน ๗๒ คน

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน ๕๗ คน
๒. การชำระค่าน้ำประปา	จำนวน - คน
๓. การขอใช้น้ำประปา	จำนวน ๗ คน
๔. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน ๒๐ คน
๕. การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๑ คน
๖. การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน ๑๕ คน
๗. อื่น ๆ	

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปาน กลาง (คน)	น้อย (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๕๐.๕๐	๓๖.๐๐	๑๐.๒๕	๓.๒๕	๐
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๕๐	๓๙	๑๑	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๐	๒๐	๑๕	๕	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๕๐	๔๕	๕	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๒	๔๐	๑๐	๘	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๓๔.๒๕	๓๘.๗๕	๒๐.๕๐	๖.๕๐	๐
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๐	๔๕	๑๕	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๒	๓๘	๗	๑๓	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๓๐	๓๒	๓๐	๘	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๒๕	๔๐	๓๐	๕	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๔๑.๖๗	๓๖.๐๐	๒๐.๓๔	๒.๐๐	๐
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๖๐	๒๐	๑๕	๕	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๓๕	๔๕	๑๙	๑	๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๓๐	๔๓	๒๗	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (คน)	๔๒.๑๙	๓๗.๐๐	๑๖.๗๓	๔.๐๘	๐.๐๙

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลหนองแวง จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับ บริการส่วนใหญ่มี อายุระหว่าง ๔๑-๗๐ ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่า ปวช.

๒. ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพ

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแวงในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมาก ระดับมากที่สุด ระดับปานกลาง ระดับน้อย และมี ระดับควรปรับปรุง จำนวน ๐ ราย โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๑ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามใน ระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๔๒.๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๙ ระดับมาก เฉลี่ย ๓๗.๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ ระดับปานกลางเฉลี่ย ๑๖.๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๗ ระดับน้อย เฉลี่ย ๔.๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๘ และ ระดับควรปรับปรุงเฉลี่ย ๐.๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ มีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ใน ระดับมากที่สุด จำนวนมากที่สุด เฉลี่ย ๕๐.๕๐ คน รองลงมาคือด้านด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ตอบ แบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ๓๘.๗๕ คน และด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ใน ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๔๑.๖๗ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)					
๑. เจ้าหน้าที่ทีุ่ดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๕๐.๐๐	๓๙.๐๐	๑๑.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๐.๐๐	๒๐.๐๐	๑๕.๐๐	๕.๐๐	๐.๐๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕๐.๐๐	๔๕.๐๐	๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๒.๐๐	๔๐.๐๐	๑๐.๐๐	๘.๐๐	๐.๐๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๐.๐๐	๔๕.๐๐	๑๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๒.๐๐	๓๘.๐๐	๗.๐๐	๑๓.๐๐	๐.๐๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๓๐.๐๐	๓๒.๐๐	๓๐.๐๐	๘.๐๐	๐.๐๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๒๕.๐๐	๔๐.๐๐	๓๐.๐๐	๕.๐๐	๐.๐๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๖๐.๐๐	๒๐.๐๐	๑๕.๐๐	๕.๐๐	๐.๐๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๓๕.๐๐	๔๕.๐๐	๑๙.๐๐	๑.๐๐	๐.๐๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๓๐.๐๐	๔๓.๐๐	๒๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ค่าเฉลี่ย (คน)	๔๒.๑๙	๓๗.๐๐	๑๖.๗๓	๔.๐๘	๐.๐๐

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

การขอรับเบี้ยยังชีพ

การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ

การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ

การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ

การชำระค่าน้ำประปา

การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

การขอใช้น้ำประปา

การชำระภาษีป้าย

การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค

การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

การขออนุญาตจัดตั้งตลาด

การจดทะเบียนพาณิชย์

การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

การขอใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร

การขอรับสนับสนุนพืชมอกควัน

การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในหรือที่ทางสาธารณะ

การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

การรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ

อื่น ๆ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความ สะดวก รวดเร็ว					
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการ บริการ ข้อมูลสารสนเทศ					
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม					
ค่าเฉลี่ย (คน)					
ข้อคิดเห็น /ข้อเสนอแนะ					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					