



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลพรหมานิคม

ที่ สน ๕๒๒๐๑/

วันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เทศบาลตำบลพรหมานิคม อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร

เรียน นายกเทศบาลตำบลพรหมานิคม

ตามที่เทศบาลตำบลพรหมานิคม สำนักงานปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เทศบาลตำบลพรหมานิคม อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๔๕ ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น ๔๕ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกฤษณะ หลอดเณร)

นิติกร

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....-ทราบ.....
.....



(นายศรฤทธิ์ ดาบพลอ่อน)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของรองปลัดเทศบาล.....-ทราบ.....
.....



(นางชนิษฐา สุดเสนห์)
รองปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล.....-ทราบ.....
.....



(นายทวีศิลป์ สุดเสนห์)
ปลัดเทศบาลเทศบาลตำบลพรรณานิคม

ความเห็นของนายกเทศมนตรีฯ.....อนุมัติ.....
.....



(นายธานีวัฒน์ โมราราชูร์)
นายกเทศมนตรีตำบลพรรณานิคม

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลพรหมานิคม อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลพรหมานิคม อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลพรหมานิคม อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลพรหมานิคม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	(๕๖.๖๖)
หญิง	๒๔	(๕๓.๓๓)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๓	(๖.๖๖)
๒๕ - ๓๕ ปี	๑๑	(๒๔.๔๔)
๓๕ - ๖๐ ปี	๑๙	(๔๒.๒๒)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	(๒๖.๖๖)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๕	(๑๑.๑๑)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	(๖.๖๖)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๘	(๔๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๕	(๓๓.๓๓)
ปริญญาโท	๔	(๘.๘๘)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๘	(๑๗.๗๗)
รับจ้าง	๘	(๑๗.๗๗)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒	(๔.๔๔)
รับราชการ	๑๙	(๔๒.๒๒)
ข้าราชการบำนาญ	๘	(๑๗.๗๗)
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๔๐/๘๘.๘๘%	๒/๔.๔๔%	-	-
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๔๔/๙๗.๗๗%	-	๑/๒.๒๒%	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๔๓/๙๕.๕๕%	-	๒/๔.๔๔%	-
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๔๔/๙๗.๗๗%	๑/๒.๒๒%	-	-
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๓๕/๗๗.๗๗%	๑๐/๒๒.๒๒%	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๗ ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ ลำดับที่สาม คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ, ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ และเรียงตามลำดับ คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘ และสถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลพรณานิคม โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๑

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้

๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น กรุณาเติม หรือ ทำเครื่องหมาย / ให้ตรงกับความเป็นจริง

๑. ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน
 ๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในเวลาใด
 ๘:๓๐ - ๑๐:๐๐ น. ๑๐:๐๑ - ๑๒:๐๐ น. ๑๒:๐๑ - ๑๔:๐๐ น. ๑๔:๐๑ - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
 ๒. อายุ.....ปี
 ๓. สถานภาพสมรส โสด สมรส ม่าย / หย่า / แยกกันอยู่
 ๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 ๕. อาชีพประจำ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท ผู้ประกอบการ /
 เจ้าของธุรกิจ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ นักเรียน / นักศึกษา รับจ้างทั่วไป
 แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ เกษตรกร / ประมง ว่างาน
 อื่น ๆ
๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท
 ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
 สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน)					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. โครงการบริการสาธารณสุขปฎิบัติ ด้าน การคมนาคม ถนน คูคลอง ระบายน้ำ					
๒. โครงการบริการสาธารณสุขปฎิบัติ ด้าน น้ำประปา เพื่อการอุปโภค บริโภค					
๓. โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานรดน้ำผู้สูงอายุวันสงกรานต์ , งาน ๕ ธันวาคม มหาราช , งานวันเด็ก)					
๔. โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี , เทศบาลเคลื่อนที่					
๕. โครงการส่งเสริมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ , คนพิการ					
๖. โครงการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมฯ					
๗. โครงการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ (กีฬาต้านยาเสพติด , ส่งเสริมการแข่งขันกีฬากรีฑา ของโรงเรียนในเขตพื้นที่ เทศบาล)					
๘. โครงการบริการ ป้องกันภัยบรรเทาสาธารณภัย (อปพร.)					
๙. โครงการสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.)					

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

.....

๒. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของ เทศบาลตำบลพรหมานิคม คือ

.....

๓. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ เทศบาลตำบลพรหมานิคม คือ

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ