



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ..สำนักงานปลัด (งานธุรการ) ..เทศบาลตำบลบ้านใต้.....

ที่ ..สฎ.๕๕๑๐๑/๐๙๒๔..... วันที่ ..๓๐.. กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕.....

เรื่อง ..รายงานผลการดำเนินการแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ

ประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านใต้

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านใต้ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ นั้น

ในการนี้ ขอรายงานสรุปแบบประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้รับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๓	๓๓
หญิง	๖๗	๖๗
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑
๒๑-๔๐ ปี	๒๔	๒๔
๔๑-๖๐ ปี	๓๓	๓๓
๖๐ ปีขึ้นไป	๔๒	๔๒
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๓	๒๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๕	๒๕
ปริญญาตรี	๔๕	๔๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๗	๗
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๖	๑๖
ผู้ประกอบการ	๒๑	๒๑
ประชาชนผู้รับบริการ	๖๑	๖๑
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒	๒
อื่นๆ...	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ (คิดค่าเฉลี่ยจากจำนวนผู้ประเมิน ๑๐๐ คน)

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ							
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ร้อยละ			
					ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่ายมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน	๕๑	๔๒	๗	๐	๕๑	๔๒	๗	๐
2. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๔	๗๑	๕	๐	๒๔	๗๑	๕	๐
3. ความตั้งใจ การให้บริการและนำไปปฏิบัติ	๓๔	๖๕	๑	๐	๓๔	๖๕	๑	๐
4. มีความเข้าใจในแบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ	๓๗	๕๕	๘	๐	๓๗	๕๕	๘	๐
4. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๗	๔๐	๓	๐	๕๗	๔๐	๓	๐
5. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๙	๕๐	๑	๐	๔๙	๕๐	๑	๐
6. การจัดสถานที่ในการให้บริการ เช่น - ที่นั่งรอรับบริการ - ที่บริการน้ำดื่ม - ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ - ห้องน้ำ	๓๔	๕๘	๘	๐	๓๔	๕๘	๘	๐

สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๑. ระดับความพึงพอใจดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑
- ๒. ระดับความพึงพอใจดี คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๔
- ๓. ระดับความพึงพอใจพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๘
- ๔. ระดับความพึงพอใจปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบ้านใต้โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๔

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรมีการขยายอาคารสถานที่ในการรองรับผู้มาใช้บริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวกนกวรรณ อินทวิชัย)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(.....) เห็นควรพิจารณาอนุมัติ

(.....) ไม่เห็นควรพิจารณาอนุมัติ เพราะ.....



(นายชาญชัย เมษตรง)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดเทศบาล

(.....) เห็นควรพิจารณาอนุมัติ

(.....) ไม่เห็นควรพิจารณาอนุมัติ เพราะ.....



(นายชาญชัย เมษตรง)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน
ปลัดเทศบาล

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลบ้านใต้

(.....) เห็นควรพิจารณาอนุมัติ

(.....) ไม่เห็นควรพิจารณาอนุมัติ เพราะ.....



(นายพิพิธ รัตนรักษ์)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านใต้