



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....งานแผนและงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาลตำบลตงพรหม.....

ที่.....จป.๕๔๕๐๑.๑/-.....วันที่.....๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔.....

เรื่อง.....รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลตงพรหม ประจำปี ๒๕๖๔.....

เรียน นายเทศมนตรีตำบลตงพรหม

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ งานแผนและงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลตงพรหม ได้มีการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลตงพรหม ประจำปี ๒๕๖๔ ในเว็บไซต์หลักของเทศบาลตำบลตงพรหม ซึ่งเป็นการสำรวจผู้รับบริการของส่วนราชการต่างๆ ในสำนักงานเทศบาลตำบลตงพรหม มีผู้เข้าตอบแบบสอบถามจำนวน ๙๐ คน นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ งานแผนและงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลตงพรหม ได้รวบรวมและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลตงพรหม ใน ๑๖ หัวข้อ และการประเมินภาพรวมของความพึงพอใจ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

๓. ข้อพิจารณาเสนอแนะ

เห็นควรพิจารณาผลการประเมินเพื่อการจัดการบริการสาธารณสุขในปีต่อไป และแจ้งส่วนราชการทุกส่วนราชการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายพิรณัฐ สิงห์พันธ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

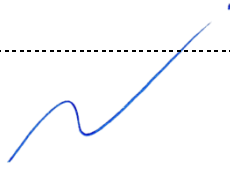
ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....

จำเอก

(พงษ์ธวัช บำรุง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดเทศบาล.....



(นายกระจ่าง กิจจานุกิจวัฒนา)
ปลัดเทศบาลตำบลตากพรหม

คำสั่งนายกเทศมนตรี.....



(นายชุมพล เจริญจัดการ)
นายกเทศมนตรีตำบลตากพรหม

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลทกพรหม ประจำปี ๒๕๖๔
จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๙๐ คน

เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ		
๑.๑ ชาย	๔๔.๕๔	
๑.๒ หญิง	๕๕.๔๖	
๒. สถานภาพผู้ตอบ		
๒.๑ ผู้รับบริการ	๑๕.๕๕	
๒.๒ เจ้าหน้าที่/พนักงานของรัฐ	๑๖.๒๒	
๒.๓ ผู้เข้าใช้บริการทั่วไป	๕๕.๔๑	
๒.๔ อื่นๆ	๑๒.๘๒	

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					คะแนน
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจที่น้อยที่สุด	
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔๙.๒๙	๑๙.๒๙	๑๑.๑๑	๑๐.๐๐	๑๐.๐๐	๖๘.๕๘
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็ว	๖๒.๕๐	๒๒.๙๒	๖.๒๕	๕.๒๑	๓.๑๓	๘๕.๔๒
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๖๕.๘๕	๒๔.๓๙	๓.๖๖	๑.๒๒	๔.๘๘	๙๐.๒๔
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๖๒.๒๒	๒๖.๖๗	๕.๕๖	๒.๒๒	๓.๓๓	๘๘.๘๙
๕. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๕๖.๖๗	๓๑.๑๑	๕.๕๖	๓.๓๓	๓.๓๓	๘๗.๗๘
๖. มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๕๖.๘๘	๓๑.๑๑	๕.๘๘	๓.๔๙	๒.๓๓	๘๘.๓๘
๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๕๕.๑๑	๓๗.๑๘	๒.๕๖	๒.๕๖	๒.๕๖	๙๒.๓๑
๘. มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่พร้อมในการให้บริการ	๖๐.๗๑	๒๘.๕๗	๘.๓๓	๑.๑๙	๑.๑๙	๘๙.๒๘
๙. มีแบบฟอร์มที่สะดวกในการกรอกข้อมูล	๕๘.๘๘	๓๔.๖๖	๓.๘๕	๑.๒๘	๑.๒๘	๙๓.๕๙
๑๐. มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือแบบประเมินการบริการ	๕๕.๘๕	๓๐.๘๕	๗.๑๑	๒.๓๓	๓.๕๗	๘๖.๙๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					คะแนน
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด	
๑๑. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๕๗.๖๕	๒๙.๔๑	๕.๘๘	๔.๗๑	๒.๓๕	๘๗.๐๖
๑๒. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย สะอาด เป็นระเบียบ	๕๘.๒๓	๓๕.๔๔	๓.๘๐	๑.๒๗	๑.๒๗	๙๓.๖๗
๑๓. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๕๖.๕๘	๓๖.๘๔	๕.๒๖	๑.๓๒	๐.๐๐	๙๓.๔๒
๑๔. สภาพภูมิทัศน์มีความสวยงามเหมาะสมและเป็นระเบียบ	๕๓.๒๕	๓๗.๖๖	๖.๔๙	๒.๖๐	๐.๐๐	๙๐.๙๑
๑๕. การปลูกต้นไม้ให้ความร่มรื่น การจัดสวนหย่อมมีความเหมาะสม	๕๑.๓๒	๓๙.๔๗	๖.๕๘	๑.๓๒	๑.๓๒	๙๐.๗๙
๑๖. อาคารสถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์ มั่นคงสวยงาม	๕๗.๘๙	๓๒.๘๙	๖.๕๘	๑.๓๒	๑.๓๒	๙๐.๗๘
รวม						๘๘.๖๓

ข้อเสนอแนะ

๑. เจ้าหน้าที่บริการดีมากครับ
๒. เจ้าหน้าที่บริการดี กระจือรื้อรันในการทำงานทุกคนคะ
๓. พนักงานตอบคำถามและให้คำแนะนำดีมาก มีการอธิบายที่ละเอียดชัดเจน
๔. เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว พุดคุยดี

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อที่ ๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจือรื้อรันเต็มใจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๕ เป็นลำดับที่ ๑, หัวข้อที่ ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ เป็นลำดับที่ ๒, หัวข้อที่ ๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๒๒ เป็นลำดับที่ ๓, หัวข้อที่ ๘. มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่พร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๑ เป็นลำดับที่ ๔ และหัวข้อที่ ๙. มีแบบฟอร์มที่สะดวกในการกรอกข้อมูล คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๙๑ เป็นลำดับที่ ๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตกรม พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับร้อยละ ๘๘.๖๓ มีความพึงพอใจมากในการให้บริการ แต่อย่างไรก็ต้องพัฒนาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพิ่มมากขึ้นและพัฒนาด้านอื่นๆ ให้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดให้จงได้

(ลงชื่อ)



ผู้รวบรวมผลสำรวจ

(นายพีรณัฐ สิงห์พันธ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ