



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลโพธิ์ สำนักงานปลัดเทศบาล

ที่ กส ๕๔๓๐๑/...

วันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์

ด้วยเทศบาลตำบลโพธิ์ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (รอบ ๖ เดือน) มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ เทศบาลตำบลโพธิ์ จำนวน ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวพิชญากัศ จอมแพง)

ผู้ช่วยนักวิชาการเกษตร

ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัด

(ลงชื่อ)

(นางสาวสุกัญญา กำจร)

หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

ความเห็นรองปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)

(นายสมพงษ์ สุริโย)

รองปลัดเทศบาล

...../ความเห็น...

.....ปลัดเทศบาล

.....รองปลัดเทศบาล

.....หน.กอง/ผอ.กอง

.....ตรวจ/ทาน

Ab ๑๕๓๑.๖๓พิมพ์

ความเห็นปลัดเทศบาล

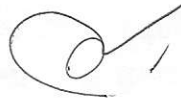
(ลงชื่อ)



(นางณัฐอร การถัก)
ปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรี

(ลงชื่อ)



(นางณัฐอร การถัก)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลโพน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโพน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(เดือนเมษายน ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน ๒๕๖๓)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย	จำนวน ๕๔ คน	หญิง	จำนวน ๔๖ คน
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๖ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๒๐ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๓๑ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๔๓ คน
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๑๗ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๑๘ คน
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๑๐ คน	๔. อนุปริญญา	จำนวน ๗ คน
	๕.ปริญญาตรี	จำนวน ๑๙ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๔ คน
	๗.อื่น ๆ	จำนวน ๒๕ คน		
๔.อาชีพ	๑.เกษตรกร	จำนวน ๕๐ คน	๒. ลูกจ้าง	จำนวน ๔ คน
	๓.รับราชการ	จำนวน ๒๑ คน	๔.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๑๑ คน
	๕.อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๑๔ คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
		ดีมาก(คน)	ดี(คน)	พอใช้(คน)	ควรปรับปรุง
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย	๖๐	๔๐	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๕๑	๔๕	๔	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๕๕	๔๑	๔	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๕๑	๔๒	๗	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๔๘	๔๓	๙	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ	๕๖	๓๖	๘	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๔๘	๔๕	๗	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๕๔	๔๐	๖	๐

/ผลการ...

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลโพน จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาและระดับปริญญาตรี และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๓๓.๘๔ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๒๖.๕๖ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมากจำนวนมากที่สุด ๖๐ คน เนื่องจากการได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ จำนวน ๕๖ คน ความสุภาพในการให้บริการ จำนวน ๕๕ คน การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม จำนวน ๕๔ คน สำหรับป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๕๑ คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอและการจัดสถานที่รอให้บริการ จำนวน ๔๘ คน ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าเทศบาลตำบลโพนมีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังคงมีความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย
ดีมาก ร้อยละ ๖๐ ดี ร้อยละ ๔๐
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๕๑ ดี ร้อยละ ๔๕ พอใช้ ร้อยละ ๔
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๕๕ ดี ร้อยละ ๔๑ พอใช้ ร้อยละ ๔
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๕๑ ดี ร้อยละ ๔๒ พอใช้ ร้อยละ ๗
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๔๓ พอใช้ ร้อยละ ๙
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
ดีมาก ร้อยละ ๕๖ ดี ร้อยละ ๓๖ พอใช้ ร้อยละ ๘
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ
ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๔๕ พอใช้ ร้อยละ ๗
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
ดีมาก ร้อยละ ๕๔ ดี ร้อยละ ๔๐ พอใช้ ร้อยละ ๖