



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลโพธิ์สังข์

ที่ สท๖๖๐๑ /

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์สังข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์สังข์

ตามที่ เทศบาลตำบลโพธิ์สังข์ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่หรือหน่วยงานต่างๆ มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโพธิ์สังข์ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลโพธิ์สังข์ เพื่อนำ ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้ บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่อง ของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด เทศบาลตำบลโพธิ์สังข์ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลโพธิ์สังข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบ มาพร้อม บันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมพล เสียมสกุล)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์สังข์

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเสาวรักษ์ จันทพัฒน์)
หัวหน้าสำนักปลัด

(นายไพฑูรย์ เอี่ยมธรรม)
รองปลัดเทศบาลตำบลโพธิ์สังข์
รักษาการปลัดเทศบาลตำบลโพธิ์สังข์

(นายประเสริฐ ธรรมศิริกาชัย)
นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์สังข์

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เทศบาลตำบลโพธิ์ไธ

อำเภอค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

มีผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๒๔๔ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน	๘๗	คน
	หญิง	จำนวน	๑๕๗	คน
อายุ	๑. ๑๕-๒๐ ปี	จำนวน	๓	คน
	๒. ๒๑-๓๐ ปี	จำนวน	๑๕	คน
	๓. ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน	๓๙	คน
	๔. ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน	๔๘	คน
	๕. ๕๑-๖๐ ปี	จำนวน	๓๗	คน
	๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๑๓๒	คน
ระดับการศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน	๑๒๖	คน
	๒. มัธยมศึกษา/ปวช.	จำนวน	๙๗	คน
	๓. อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน	๑๘	คน
	๔. ปริญญาตรี	จำนวน	๓	คน
	๕. ปริญญาโท	จำนวน	-	คน
	๖. ปริญญาเอก	จำนวน	-	คน
	๗. อื่นๆ			

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน	๘๔	คน
๒. การชำระค่าน้ำประปา	จำนวน	๒๘	คน
๓. การขอใช้น้ำประปา	จำนวน	๖	คน
๔. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน	๗๘	คน
๕. การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	๓	คน
๖. งานทะเบียนราษฎร	จำนวน	๓๔	คน
๗. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน	๖	คน
๘. อื่น ๆ			
- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน	๓	คน
- งานสนับสนุนเป่าบ่อบาดาล	จำนวน	๒	คน

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๑๒๐	๑๑๘.๒๕	๕.๐๐	๐.๗๕	๐
๑. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๗๓	๑๖๓	๖	๒	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๗๘	๖๒	๔	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๒๑	๑๑๘	๔	๑	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๐๘	๑๓๐	๖	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๑๔๗.๕๐	๗๙.๗๕	๑๕.๕๐	๑.๒๕	๐
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๗๔	๕๐	๑๘	๒	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๙๐	๔๗	๖	๑	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๑๘๒	๔๘	๑๔	๐	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๔๔	๑๗๔	๒๔	๒	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๑๑๔.๖๗	๑๐๕.๖๗	๒๒.๓๓	๑.๐๐	๐.๓๓
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๖๓	๗๓	๖	๒	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๙๔	๑๓๒	๑๖	๑	๑
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๘๗	๑๑๒	๔๕	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (คน)	๑๒๗.๓๙	๑๐๑.๐๐	๑๔.๒๘	๑.๐๐	๐.๓๓

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์สังไซ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีมัธยมศึกษา/ปวช.
๒. ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพ , การเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน
๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์สังไซ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมิน จำนวน ๒๔๔ ราย โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๑ รายการ คือ ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้
- ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๑๒๗.๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๒๑
 - ระดับมากเฉลี่ย ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๙
 - ระดับปานกลางเฉลี่ย ๑๔.๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๕
 - ระดับน้อย เฉลี่ย ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๑ และ
 - ระดับควรปรับปรุงเฉลี่ย ๐.๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๔
- มีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับที่สุด เฉลี่ย ๑๔๗.๕๐ คน รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๑๒๐ คน และด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ใน ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๑๑๔.๖๗ คน
- เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เฉลี่ย)					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๒๙.๙๑	๖๖.๘๐	๒.๔๕	๐.๘๑	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๗๒.๙๕	๒๕.๔๐	๑.๖๓	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างถูกต้อง ชัดเจน	๔๙.๕๙	๔๘.๗๗	๑.๖๓	๐.๔๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๔.๒๖	๕๓.๒๗	๒.๔๕	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๗๑.๓๑	๒๐.๔๙	๗.๓๗	๐.๕๑	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๗.๘๖	๑๙.๒๖	๒.๔๕	๐.๔๐	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๗๔.๕๙	๑๙.๖๗	๕.๗๓	๐	๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๑๘.๐๓	๗๑.๓๑	๙.๘๓	๐.๘๑	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๖๖.๘๐	๒๙.๙๑	๒.๔๕	๐.๘๑	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๓๘.๕๒	๕๔.๑๐	๖.๕๖	๐.๔๐	๐.๔๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๓๕.๖๖	๔๕.๙๐	๑๘.๔๔	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	๕๒.๖๘	๔๑.๓๒	๕.๕๕	๐.๔๑	๐.๐๔

แบบสอบถามความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น

เทศบาลตำบลโพส้งโหมได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพส้งโหม ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของหรือเทศบาลตำบลโพส้งโหม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ ๑๕-๒๐ ปี ๒๑-๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี ๔๑-๕๐ ปี
 ๕๑-๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษา ประถมศึกษา
 มัธยมศึกษา/ปวช.
 อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี
 ปริญญาโท
 ปริญญาเอก
 อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพ | <input type="checkbox"/> การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ |
| <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ | <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน |
| <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ | <input type="checkbox"/> การชำระค่าน้ำประปา |
| <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด | <input type="checkbox"/> การขอใช้น้ำประปา |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย | <input type="checkbox"/> การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน | <input type="checkbox"/> การขออนุญาตจัดตั้งตลาด |
| <input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| <input type="checkbox"/> การขอใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร |
| <input type="checkbox"/> การขอรับสนับสนุนพืชมอกควิน | <input type="checkbox"/> การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในหรือที่ทางสาธารณะ |
| <input type="checkbox"/> การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร | <input type="checkbox"/> การรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ |
| <input type="checkbox"/> การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร
(ณ ที่ว่าการอำเภอค่ายบางระจัน) | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ |

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องและชัดเจน					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม					
ข้อคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะ					

ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการให้ข้อคิดเห็น การแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ ในการนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

”

