บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา

ที่ สน ๕๖๙๐๑/ **วันที่** ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพังโคนศรีจำปา

ด้วยเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้มาใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา โดยมีผู้มาใช้บริการทั้งสิ้น ๑๓๐ คน สรุปผลดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย (๖๐ คน) ร้อยละ ๔๖.๑๕ หญิง (๗๐ คน) ร้อยละ ๕๓.๘๕

๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี (๒๕ คน) ร้อยละ ๑๙.๒๓
ต่ำกว่า ๒๑-๔๐ ปี (๖๐ คน) ร้อยละ ๔๖.๑๕
ต่ำกว่า ๔๑-๖๐ ปี (๓๕ คน) ร้อยละ ๒๖.๙๒
ต่ำกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป (๑๐ คน) ร้อยละ ๘.๐๐

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
ประถมศึกษา (๓๐ คน) ร้อยละ ๒๓.๐๘
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า (๕๕ คน) ร้อยละ ๔๒.๓๐
ปริญญาตรี (๔๕ คน) ร้อยละ ๓๔.๖๒
สูงกว่าปริญญาตรี (๐ คน) ร้อยละ ๐.๐๐

๔. อาชีพผู้มารับบริการ
เกษตรกร (๔๐ คน) ร้อยละ ๓๐.๗๗
ประกอบอาชีพทั่วไป (๗๐ คน) ร้อยละ ๕๓.๘๕
อื่นๆ โปรดระบุ .นักเรียน..(๒๐ คน) ร้อยละ ๑๕.๓๘

การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. วิเคราะห์รายการสำรวจเป็นรายข้อและในภาพรวมจำแนกตามงานบริการโดยใช้สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าเฉลี่ยกับร้อยละของค่าเฉลี่ย

๒. การแปลผล “ระดับความรู้ความเข้าใจ” โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ ดังตาราง

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
มากที่สุด	๔.๕๑ - ๕.๐๐
มาก	๓.๕๑ - ๔.๕๐
ปานกลาง	๒.๕๑ - ๓.๕๐
น้อย	๑.๕๑ - ๒.๕๐
น้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๕๐

๓. ช่วงเวลาในการสำรวจ
ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕

๔. สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					x̄	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๐	๖๐	๓๕	๕	๐	๓.๘๘	๗๗.๖๙
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๘	๗๒	๒๒	๘	๐	๓.๙๒	๗๘.๔๖
รวม						**๓.๙๐**	๗๘.๐๘
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	๒๐	๔๘	๕๗	๕	๐	๓.๖๔	๗๒.๗๗
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๙	๕๖	๓๕	๑๐	๐	๓.๘๐	๗๖.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๕	๔๙	๔๖	๑๐	๐	๓.๖๘	๗๓.๖๙
รวม						**๓.๗๑**	๗๔.๑๕
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๗๕	๔๕	๑๐	๐	๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๕	๓๗	๒๐	๘	๐	๔.๒๒	๘๔.๔๖
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔๖	๕๐	๒๙	๕	๐	๔.๐๕	๘๑.๐๘
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๘	๖๕	๑๗	๑๐	๐	๔.๐๑	๘๐.๑๕
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๐	๓๕	๑๕	๐	๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐
รวม						**๔.๒๖**	๘๕.๑๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๐	๓๗	๓๐	๓	๐	๔.๑๘	๘๓.๖๙
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๒	๔๓	๓๐	๕	๐	๔.๐๙	๘๑.๘๕
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๗๘	๔๕	๗	๐	๐	๔.๕๕	๙๐.๙๒
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๐	๗๕	๒๕	๐	๐	๔.๐๔	๘๐.๗๗
รวม						**๔.๒๒**	๘๔.๓๑
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด						**๔.๐๒**	๘๐.๔๒

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๖ (มาก) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประกอบด้วยการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าระดับความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๖ หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าระดับความพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๕ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๓ หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๘.๐๘
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๔.๑๕
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๕.๑๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๐.๔๒
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	**๘๐.๔๒**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านของเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ เฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางรฐา ประเสริฐการ)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ.....ทราบ.....
.....

(นางสาวสุกัลญา ทัศมี)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....ทราบ.....
.....

(นางสาวประภัสสร แสนนาเรียง)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล.....เพื่อดำเนินการ.....
.....

(นายแมน วรวะลัย)
ปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรี.....ทราบ.....
.....

(นายวัฒนา วิชะนา)
นายกเทศมนตรีตำบลพังโคนศรีจำปา

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ 2565

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี ☐ 4) 41 – 60 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพของผู้มารับบริการ

☐ 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ 2) ผู้ประกอบการ

☐ 3) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

☐ 5) อื่นๆ โปรดระบุ .....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ .....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้