



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลสบเตี๊ยะ

ที่ ชม ๖๒๑๐๑ /สป.

วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลจากแบบประเมินความพึงพอใจต่องานบริการเทศบาลตำบลสบเตี๊ยะ

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลสบเตี๊ยะ

ตามที่สำนักปลัดเทศบาลตำบลสบเตี๊ยะ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่องานบริการเทศบาลตำบลสบเตี๊ยะ ผ่านทาง Application line และ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลสบเตี๊ยะ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลสบเตี๊ยะ และได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วนั้น

สำนักปลัดเทศบาลตำบลสบเตี๊ยะ จึงขอรายงานผลจากแบบประเมินความพึงพอใจต่องานบริการเทศบาลตำบลสบเตี๊ยะ ดังมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจักรีภรณ์ ไชยเดช)

หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ

(นางสาวพิสมัย ธรรมใจ)

ปลัดเทศบาลตำบลสบเตี๊ยะ

ลงชื่อ

(นายสมบัติ ทองแหง)

นายกเทศมนตรีตำบลสบเตี๊ยะ

สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่องานบริการเทศบาลตำบลสบเตี๊ยะ

อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามความพึงพอใจต่องานบริการเทศบาลตำบลสบเตี๊ยะ จำนวน 90 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.3 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.8 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 47.8 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 25.6 ลักษณะงานที่มาติดต่อส่วนใหญ่เป็นด้านสาธารณสุขคิดเป็นร้อยละ 26.7

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
1. ชาย	42	53.3
2.หญิง	48	46.7
รวม	90	100.0
2.อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
2. 21-40 ปี	36	40
3. 41-60 ปี	43	47.8
4. 60 ปีขึ้นไป	11	12.2
รวม	90	100.0
3.อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	7.8
2. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	10	11.1
3. เกษตรกร	23	25.6
4. ค้าขายรายย่อย	14	15.6
5. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	17	18.9
6. รับจ้างทั่วไป	19	21.1
7. พนักงานจ้าง	0	0
รวม	90	100.0
4.ระดับการศึกษา		
1.ประถมศึกษา	13	14.4
2. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	43	47.8
3.ปริญญาตรี	30	35.6
4. สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.1
5. ปวส.	2	1.1
รวม	90	100.0

5. ลักษณะงานที่มารับบริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1. ด้านโยธา	12	13.3
2. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	11	12.2
3. ด้านการศึกษา	3	3.3
4. ด้านรายได้หรือภาษี	13	14.4
5. ด้านการสาธารณสุข	24	26.7
6. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	1	1.1
7. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	19	21.1
8. ด้านการรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	0	0
9. ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ต่อใบอนุญาต	10	11.1
10. อื่นๆ	1	1.1

2. แบบประเมินความพึงพอใจต่องานบริการ

รายการประเมิน	ร้อยละ ระดับความพึงพอใจ			รวม
	พอใจมาก	พอใจ	ปรับปรุง	
ด้านเวลา	83.3	13.3	3.3	100
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
- ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	80	20	0	100
- การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	77.78	22.22	0	100
- ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	78.89	21.11	0	100
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	80	20	0	100
- การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	80	20	0	100
- ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	82	18	0	100
ด้านช่องทางการให้บริการ				
- การให้บริการโดยตรงที่สำนักงาน	87.78	12.22	0	100
- การให้บริการนอกสถานที่	66.67	31.11	2.22	100
- การให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์	80	20	0	100
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
- กิริยาและการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	81.11	18.89	0	100
- ความเหมาะสมในการแต่งกายและบุคลิกท่าทาง	77.78	22.22	0	100
- ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	86	12	0	100
- ความพร้อมและความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	83.33	16.67	0	100
- ความรู้ความสามารถในการอธิบายตอบข้อซักถาม การให้ข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหา	83.33	16.67	0	100
- ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	80	20	0	100
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	86.67	13.33	0	100

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
- สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทาง	95.56	4.44	0	100
- การจัดสถานที่อุปกรณ์สะดวกต่อการใช้บริการ	77.78	22.22	0	100
- คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	80	20	0	100
- ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	80	20	0	100
- ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	78.78	22.22	0	100
- ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	86.67	13.33	0	100
- ความสะอาดของหน่วยงานโดยรวม	86.67	13.33	0	100
ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	87.8	8.9	3.3	100
เฉลี่ยรวม	81.92	17.69	0.35	100

ความพึงพอใจต่องานบริการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน ซึ่งวัดจากการสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลสบเตี๊ยะ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 81.92 มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 17.69 และควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 0.35 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากภาพรวมการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลสบเตี๊ยะพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการควรพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น มีการบริการให้ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านมากขึ้น เพิ่มช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารมากขึ้น

ผู้รายงาน

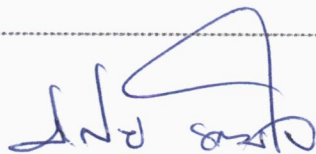


(นางสาวจกักรัตน์ ไชยเดช)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

ความเห็น.....



(นางสาวพิสมัย ธรรมใจ)

ปลัดเทศบาลตำบลสบเตี๊ยะ



(นายสมบัติ ทองแหง)

นายกเทศมนตรีตำบลสบเตี๊ยะ



สำเนาของ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อ

บันทึกการเปลี่ยนแปลงทั้งหมด
ไว้ในไดรฟ์แล้ว



คำถาม

การตอบกลับ

การตั้งค่า

คำตอบ 90 ข้อ



ไม่เปิดรับคำตอบแล้ว



ข้อความสำหรับผู้ตอบ

แบบฟอร์มนี้ไม่รับคำตอบอีกแล้ว

ข้อมูลสรุป

คำถาม

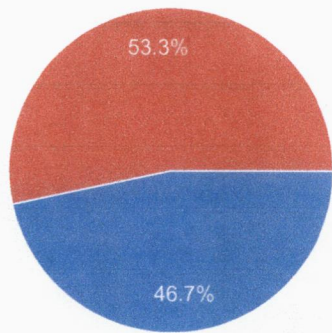
แยกรายการ

เพศ

คำตอบ 90 ข้อ



คัดลอก



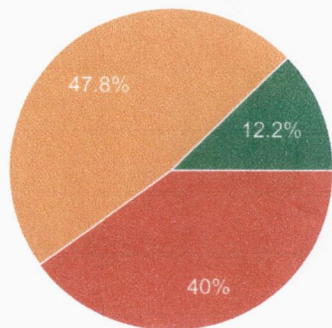
- ชาย
- หญิง

อายุ

คำตอบ 90 ข้อ



คัดลอก



- ต่ำกว่า 20 ปี
- 21 - 40 ปี
- 41 - 60 ปี
- 60 ปี ขึ้นไป



สำเนาของ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อ

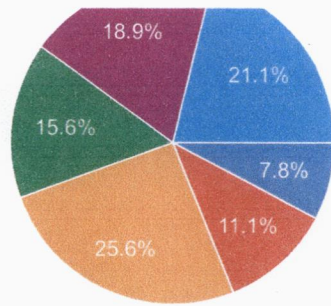
บันทึกการเปลี่ยนแปลงทั้งหมด
ไว้ในไดรฟ์แล้ว



คำถาม

การตอบกลับ

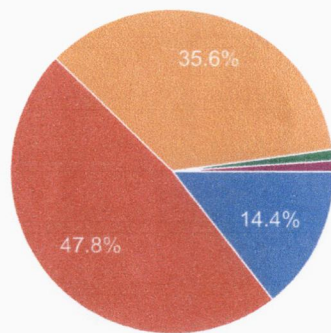
การตั้งค่า



- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
- เกษตรกร
- ค้าขายรายย่อย
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
- รับจ้างทั่วไป

ระดับการศึกษาสูงสุด

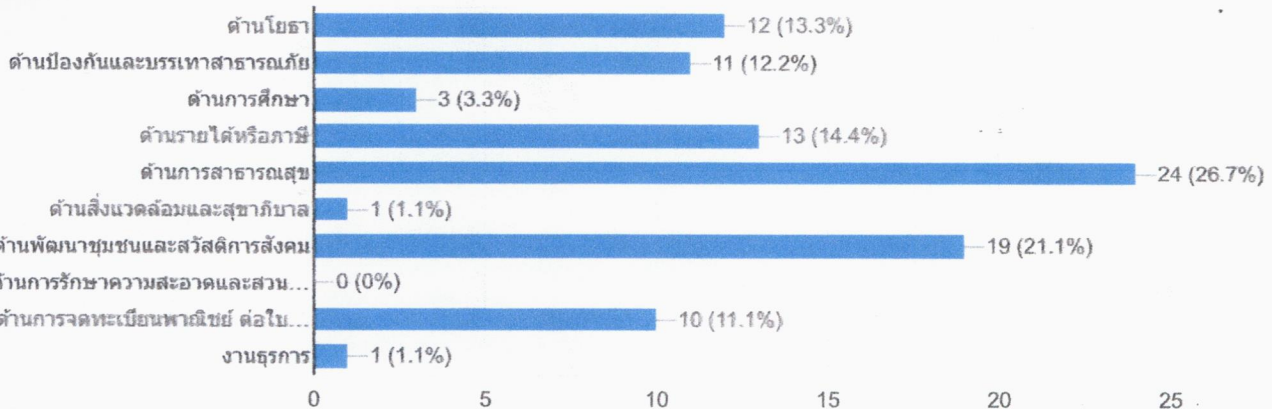
คำตอบ 90 ข้อ



- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี
- ปวส.

ลักษณะงานที่มารับบริการ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

คำตอบ 90 ข้อ



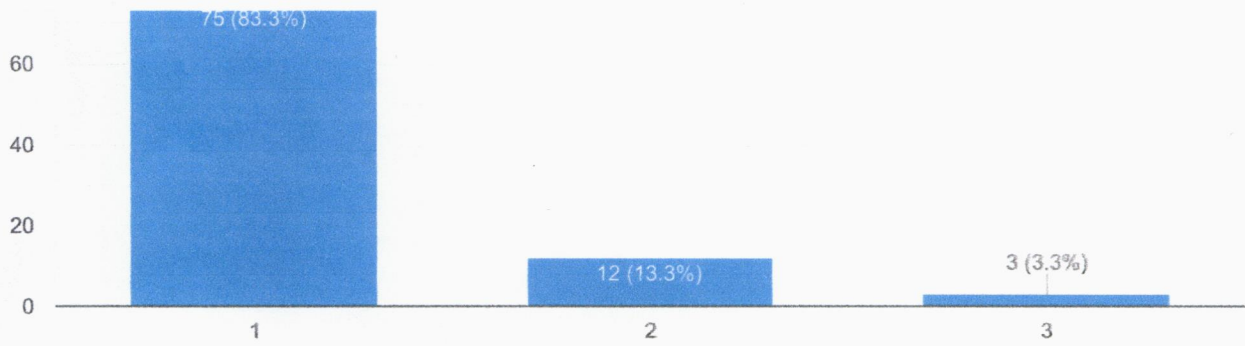


สำเนาของ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อ

บันทึกการเปลี่ยนแปลงทั้งหมด
ไว้ในไดรฟ์แล้ว

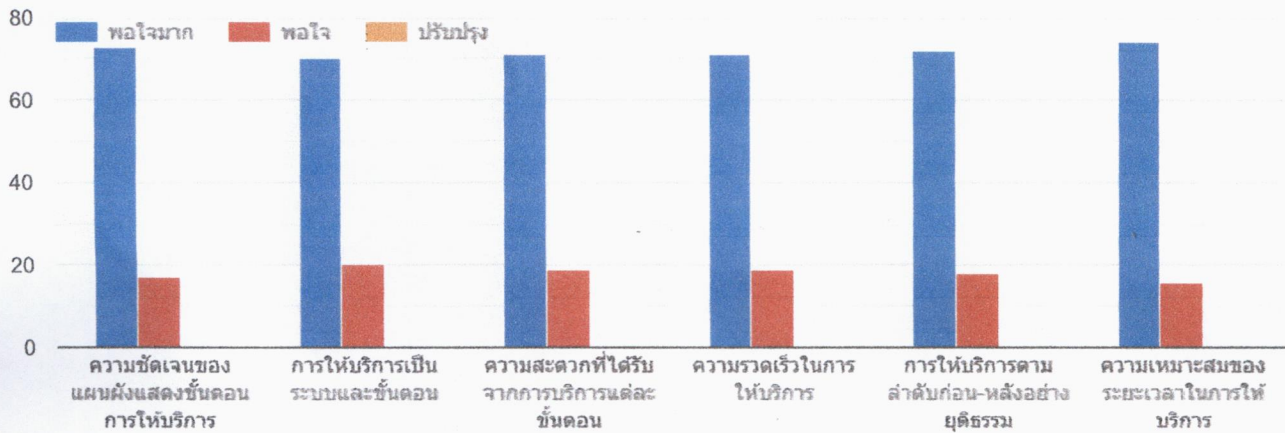


คำถาม การตอบกลับ การตั้งค่า



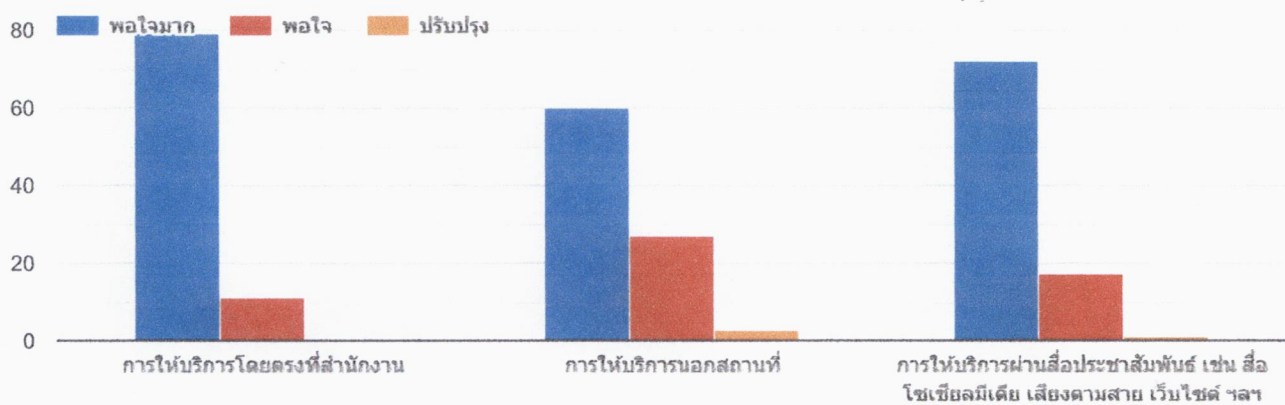
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

คัดลอก



ด้านช่องทางการให้บริการ

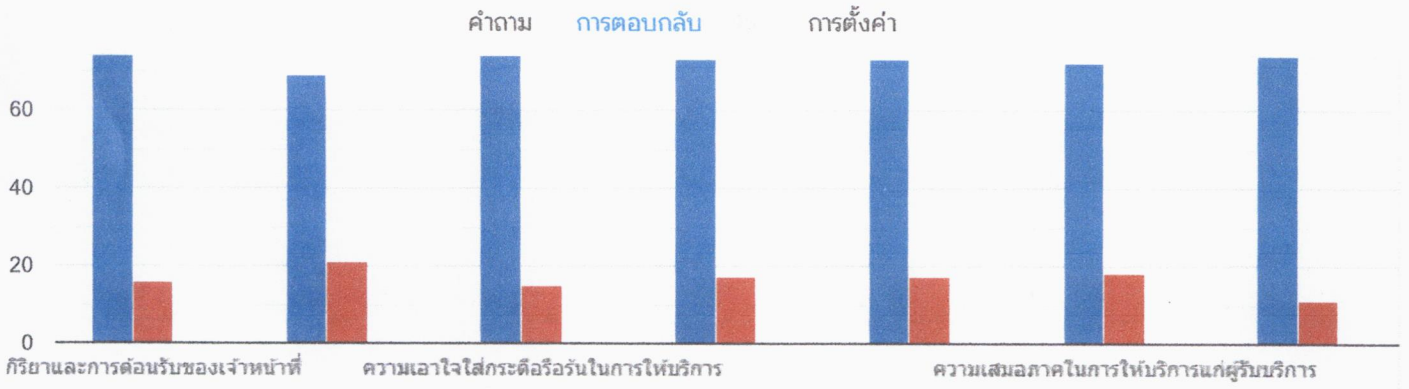
คัดลอก





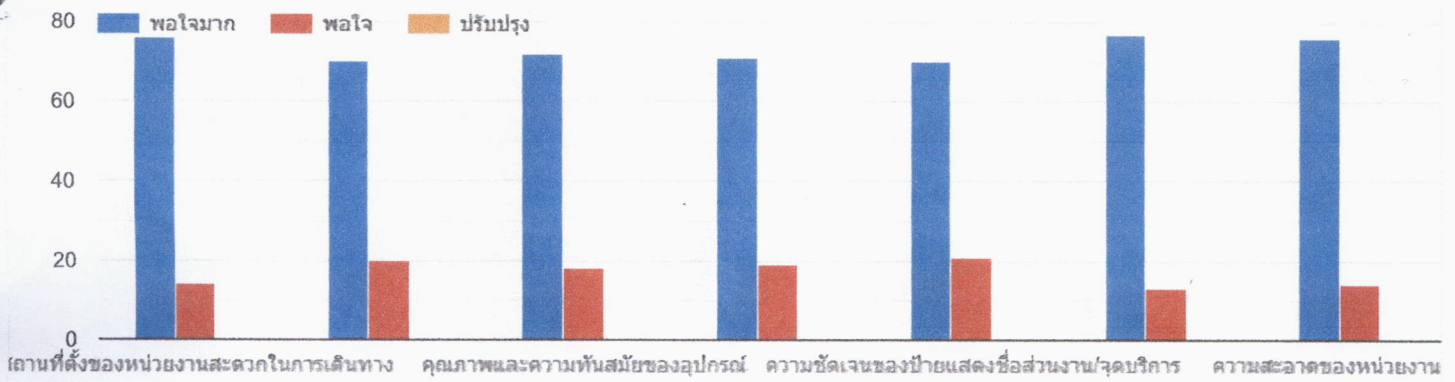
สำเนาของ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อ

บันทึกการเปลี่ยนแปลงทั้งหมด
ไว้ในโทรศัพท์แล้ว



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คัดลอก



ท่านมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับใด

คัดลอก

คำตอบ 90 ข้อ

