



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานแผนและงบประมาณ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเทพวงศา

ที่ อบ ๕๔๙๐๑/ ๕๕๑

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพวงศา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเทพวงศา ผ่านปลัดเทศบาล

ตามที่ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเทพวงศา ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ สำหรับสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลเทพวงศา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ นั้น

บัดนี้ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเทพวงศา ได้รวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลเทพวงศา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ เรียบร้อยแล้ว ซึ่งผลการประเมินอยู่ในระดับ มากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ และระดับมาก เฉลี่ยร้อยละ ๗.๙๐ จึงขอรายงานข้อมูลฯ ดังกล่าว ข้างต้น เสนอต่อผู้บริหารเพื่อทราบ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจินดารัตน์ ว่องไว)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(นายอมรวิทย์ แก้วมีศรี)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาการแทน

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นางปณิชา สีหาวัฒน์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลเทพวงศา

1. เห็นชอบตามที่เสนอมา

(นายชาติชาย คำโกน)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลเทพวงศา

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลเทพวงศา

นายก

(นายอลงกต แสงสุข)

นายกเทศมนตรีตำบลเทพวงศา

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลเทพวงศา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือน กันยายน ๒๕๖๓)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย จำนวน ๔๕ คน	หญิง จำนวน ๕๕ คน
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๕ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี จำนวน ๓๐ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๔๕ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๒๐ คน
๓.การศึกษา	๑.ประถมศึกษา จำนวน ๒๗ คน	๒.มัธยมศึกษา จำนวน ๘ คน
	๓.ปวช./ปวส. จำนวน ๒๐ คน	๔. อนุปริญญา จำนวน ๑๐ คน
	๕.ปริญญาตรี จำนวน ๒๓ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๒ คน
	๗.อื่น ๆ (ไม่มี)	
๔.อาชีพ	๑.เกษตรกร จำนวน ๕๐ คน	๒.ลูกจ้าง จำนวน ๑๐ คน
	๓.รับราชการ จำนวน ๑๐ คน	๔.ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๐ คน
	๖.อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน ๑๐ คน	

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		มากที่สุด	มาก	พอใช้	ปรับปรุง
๑	มีเก้าอี้รับรองประชาชนที่มาใช้บริการ	๙๐	๑๐	๐	๐
๒	มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ	๘๙	๑๑	๐	๐
๓	มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน	๘๗	๑๓	๐	๐
๔	มีแบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก	๙๐	๑๐	๐	๐
๕	มีบริการล่วงหน้า/พักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ	๙๐	๑๐	๐	๐
๖	การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ/สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ	๙๕	๕	๐	๐
๗	ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wifi	๘๕	๑๕	๐	๐
๘	มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน	๙๙	๑	๐	๐
๙	มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ	๙๙	๑	๐	๐
๑๐	ความสุภาพและความตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๗	๓	๐	๐

ข้อเสนอแนะอื่นๆไม่มี.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพวงศา

๑.กลุ่มผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพวงศา จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ ประถมศึกษา และมีอาชีพเป็น เกษตรกร

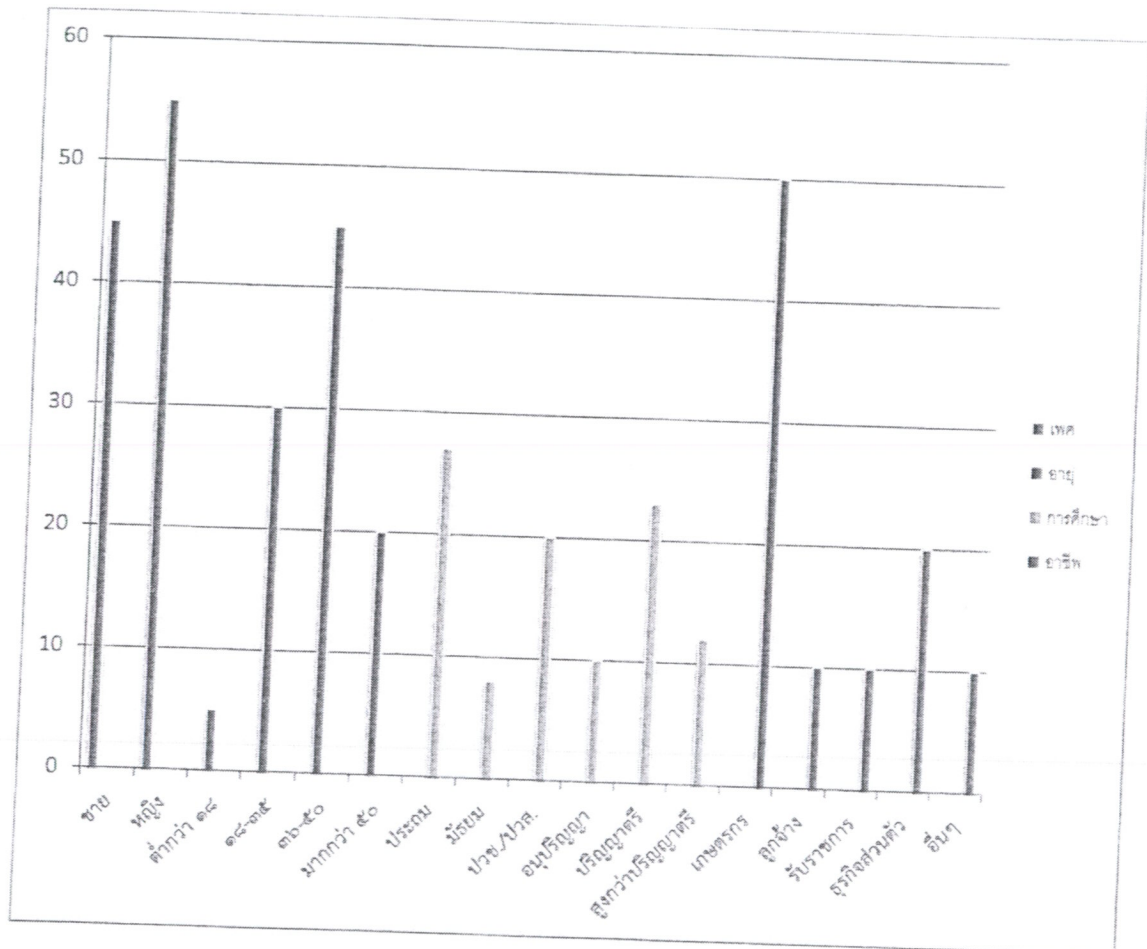
๒.ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพวงศา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และปรับปรุง

โดยรายการประเมินทั้ง ๑๐ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ มากที่สุด เฉลี่ย ๙๒.๑๐ และในระดับ มาก เฉลี่ย ๗.๙๐ ดังนี้

- เรื่อง รับรองประชาชนที่มาใช้บริการ ในระดับมากที่สุด ๙๐ คน และระดับมาก ๑๐ คน
- เรื่อง ป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ ในระดับมากที่สุด ๘๙ คน และระดับมาก ๑๑ คน
- เรื่อง แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๙๐ คน และระดับมาก ๑๐ คน
- เรื่อง แบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๙๐ คน และระดับมาก ๑๐ คน
- เรื่อง บริการล่วงเวลา/พักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๘๐ คน และระดับมาก ๒๐ คน
- เรื่อง การออกแบบสถานที่ที่คำนึงถึงผู้พิการ/สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๙๕ คน และระดับมาก ๕ คน
- เรื่อง ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wifi มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๘๕ คน และระดับมาก ๑๕ คน
- เรื่อง มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๘๗ คน และระดับมาก ๑๓ คน
- เรื่อง มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๙๙ คน และระดับมาก ๑ คน
- เรื่อง ความสุภาพและตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๙๗ คน และระดับมาก ๓ คน

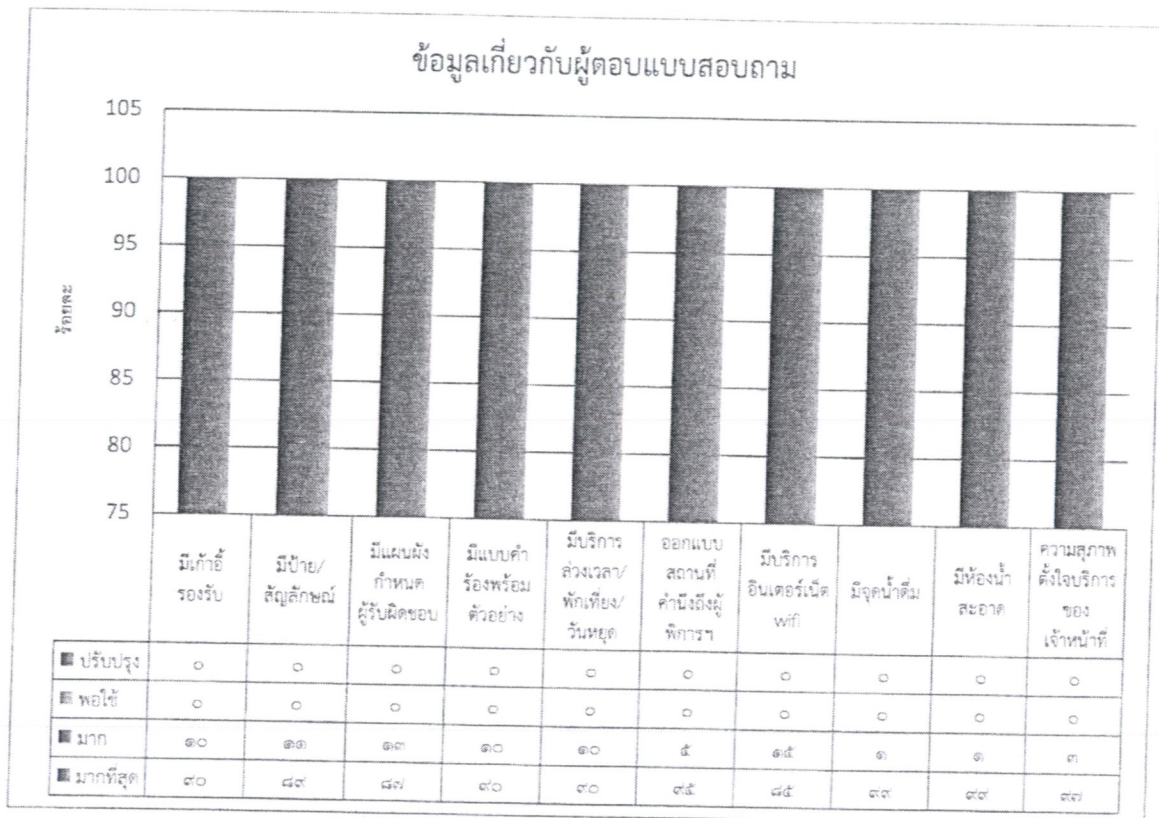
แผนภูมิสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลเทพวงศา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



แผนภูมิสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลเทพวงศา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ



แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลเทพวงศา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ – เดือน กันยายน ๒๕๖๓)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ () ชาย () หญิง
 ๒.อายุ () ต่ำกว่า ๑๘ ปี () ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี
 () ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี () มากกว่า ๕๐ ปี
 ๓.การศึกษา () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา
 () ปวช./ปวส. () อนุปริญญา
 () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี
 () อื่น ๆ (.....)
 ๔.อาชีพ () เกษตรกร () ลูกจ้าง
 () รับราชการ () ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 () อื่น ๆ (.....)

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		มากที่สุด	มาก	พอใช้	ปรับปรุง
๑	มีเจ้าหน้าที่รับรองประชาชนที่มาใช้บริการ				
๒	มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ				
๓	มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน				
๔	มีแบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก				
๕	มีบริการส่งเวลา/พักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ				
๖	การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ/สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ				
๗	ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wifi				
๘	มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน				
๙	มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ				
๑๐	ความสุภาพและความตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				

ข้อเสนอแนะ

.....

.....