บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัดเทศบาล โทร. ๐ ๓๗๔๐ ๐๒๕๔

ที่ ปจ ๖๑๙๐๑/ - **วันที่** ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลกรอกสมบูรณ์

ตามที่เทศบาลตำบลกรอกสมบูรณ์ได้สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ นั้น

บัดนี้ งานวิเคราะห์นโยบายและแผนได้รวบรวมและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลกรอกสมบูรณ์ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุภัสสร กล้าพยัคฆ์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด
- เพื่อโปรดทราบ
- เห็นควรนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ตามสมควร
เพื่อปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น

(ลงชื่อ)
(นางจันทัย ตอนศรี)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกรอกสมบูรณ์
- เพื่อโปรดทราบ

.....

.....

(ลงชื่อ)
(นางวิรัตน์ ศรีสุดโท)
หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาล

* **<u>พิจารณาแล้ว</u>**

.....

.....

(ลงชื่อ)
(นายอัครเดช อารี)
นายกเทศมนตรีตำบลกรอกสมบูรณ์

.....สุดาภัสพิมพ์

สแกนด้วย CamScanner

ทต.กรอกสมบูรณ์

รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

สำรวจและรวบรวมโดย

สำนักงานเทศบาลตำบลกรอกสมบูรณ์

อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี

สแกนด้วย CamScanner

สรุปผลผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

สแกนด้วย CamScanner

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจรายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน รายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
• ชาย	๔๕	๔๕	
• หญิง	๕๕	๕๕	
อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๐	
• ๒๑ – ๔๐ ปี	๓๑	๓๑	
• ๔๑ – ๖๐ ปี	๔๙	๔๙	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐	๑๐	
วุฒิการศึกษา			
• ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๐	๒๐	
• มัธยมตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๕	๒๕	
• ปริญญาตรี	๕๐	๕๐	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕	
อาชีพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๕	๒๕	
• ผู้ประกอบการ	๒๕	๒๕	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๔๐	๔๐	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๐	๑๐	
• อื่นๆ โปรดระบุ.....	-	-	

สแกนด้วย CamScanner

ตอนที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๕	๒๒	๓๓	-	-	๔.๑๒	๘๒.๔๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๕	๒๓	๒๒	-	-	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๒	๒๘	-	-	-	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๗๘	๒๒	-	-	-	๔.๗๘	๙๕.๖๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๙๕	๕	-	-	-	๔.๙๕	๙๙.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๐	๒๐	-	-	-	๔.๘	๙๖.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๓	๑๗	-	-	-	๔.๘๓	๙๖.๖๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๕๘	๒๐	๒๒	-	-	๔.๓๖	๘๗.๒๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๒	๑๘	-	-	-	๔.๘๒	๙๖.๔๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๐	๓๕	๕	-	-	๔.๕๕	๙๑.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๕	๒๐	๑๕	-	-	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๐	๖๘	๑๒	-	-	๔.๐๘	๘๑.๖๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๒๐	๖๕	๑๕	-	-	๔.๐๕	๘๑.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖	๗๑	๒๓	-	-	๓.๘๓	๗๖.๖๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน<u>ภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด	๓๕	๔๕	๒๐	-	-	๔.๑๕	๘๓.๐๐

สแกนด้วย CamScanner

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน พบว่ามีเพศหญิง ร้อยละ ๕๕ เพศชาย ร้อยละ ๔๕ โดยมีช่วงอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๑๐ อายุ ๒๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๓๑ อายุ ๔๑-๖๐ ปี ร้อยละ ๔๙ และอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป ร้อยละ ๑๐ ระดับการศึกษา พบว่าประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ ๒๐ ระดับมัธยมตอนต้ร/ตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ ๒๕ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๕๐ และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๕ การประกอบอาชีพของผู้มารับบริการแยกเป็นเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ร้อยละ ๒๕ ผู้ประกอบการ ร้อยละ ๒๕ ประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๔๐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ร้อยละ ๑๐ และในส่วนที่ ๒ ร้ยละความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามหัวข้อ เป็นดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านเวลา

๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๔๐

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๖๐

ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๐

๒. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๐

๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๙.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐

๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๖๐

๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๒๐

๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔๐

๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๙๑.๐๐

ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๐๐

๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๖๐

๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๐๐

๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๖.๖๐

ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๐๐

สแกนด้วย CamScanner

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ให้มีความทันสมัยเพียงพอต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- ควรจัดให้มีการประชุมประจำเดือน เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานพร้อมกับแจ้งปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สแกนด้วย CamScanner

ภาคผนวก

สแกนด้วย CamScanner

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564
เทศบาลตำบลกรอกสมบูรณ์ อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21 - 40 ปี ☐ 41 – 60 ปี ☐ 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, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

สแกนด้วย CamScanner