



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลพรุฬห์ โทร. ๐-๗๗๒๖๗-๐๗๔ ต่อ ๑๑๐

ที่ สฎ ๗๒๔๐๑/๑๒๖

วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๓

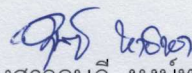
เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้ขอรับบริการ เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพรุฬห์


ตามที่ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัด ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ประกอบด้วยงาน ฝ่ายสำนักปลัด และ ฝ่ายปกครอง นั้น

ในการนี้ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัด จึงขอรายงานสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจต่อการ ให้บริการแก่ประชาชนในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ซึ่งได้ดำเนินการสำรวจจากผู้ใช้บริการ จำนวน ๑๕ คน รายละเอียดตามแบบสรุปที่แนบมาพร้อมนี้

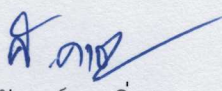
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวศุภฎี หงษ์ทอง)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน


เรียน หัวหน้าสำนักปลัด


(นายปรเมศวร์ บุญไพบูล)
หัวหน้าฝ่ายปกครอง

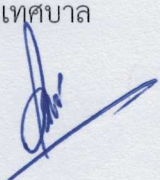
เรียน ปลัดเทศบาลตำบลพรุฬห์


(นางเสาวลักษณ์ คงยิ่ง)
หัวหน้าสำนักปลัด

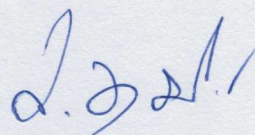
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพรุฬห์


(นายพงศ์ศักดิ์ รักษาวงศ์)
ปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพรุฬห์


(นายวันชัย ตั้งฐานานุศักดิ์)
ปลัดเทศบาล

ความเห็น นายกเทศมนตรีตำบลพรุฬห์


(นายสมคิด ดำฉวาง)
นายกเทศมนตรีตำบลพรุฬห์

สรุปแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลพรุพี สำนักปลัด
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๑. แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
● ชาย	๖	๔๐
● หญิง	๙	๖๐
รวม	๑๕	๑๐๐
อายุ		
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
● ต่ำกว่า ๒๐-๔๐ ปี	๘	๕๓.๓๓
● ๔๑-๖๐ ปี	๗	๔๖.๖๗
● ๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	๑๕	๑๐๐
ระดับการศึกษา		
● ประถมศึกษา	๖	๔๐
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย /เทียบเท่า	๔	๖๗
● ปริญญาตรี	๕	๓๓.๓๓
● สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๕	๑๐๐
สถานภาพของผู้รับบริการ		
● เกษตรกร	๒	๑๓.๓๓
● ผู้ประกอบการ/ธุรกิจ	๑	๖.๖๗
● ประชาชนผู้รับบริการ	๑๒	๘๐
● ข้าราชการ /รัฐวิสาหกิจ	-	-
● อื่นๆ	-	-
รวม	๑๕	๑๐๐

๒. ผู้ให้บริการ/ระดับความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
● ไม่พึงพอใจ	-	-
● พึงพอใจ	๑๕	๑๐๐

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๓

(✓) สำนักปลัดเทศบาล () กองคลัง () กองช่าง () กองการศึกษา

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๐ - ๔๐ ปี ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ๔) ๖๐ปี ขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพผู้มารับบริการ
 ๑) เกษตรกร ๒) ผู้ประกอบการ/ธุรกิจ ๓) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๔) อื่นๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในภาพรวมของการบริการ

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ
๑.ด้านเวลา	๑๓	๘๖.๖๗	๒	๑๓.๓๓	-	-
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๓	๘๖.๖๗	๒	๑๓.๓๓	-	-
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๑๒	๘๐	๓	๒๐	-	-
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๒	๘๐	๓	๒๐	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๑	๗๓.๓๓	๔	๒๖.๖๗	-	-
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๑๔	๙๓.๓๓	๑	๖.๖๗	-	-
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๓	๘๖.๖๗	๒	๑๓.๓๓	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๓	๘๖.๖๗	๒	๑๓.๓๓	-	-
๓.๔ ความสุื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ทางมิชอบ	๑๒	๘๐	๓	๒๐	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๔	๙๓.๓๓	๑	๖.๖๗	-	-
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๐	๖๖.๖๗	๕	๓๓.๓๓	--	-
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ						
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๓	๘๖.๖๗	๒	๑๓.๓๓	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๒	๘๐	๓	๒๐	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๓	๘๖.๖๗	๒	๑๓.๓๓	-	-
๕.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๑๔	๙๓.๓๓	๑	๖.๖๗	-	-

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

สรุปผล ความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ณ เทศบาลตำบลพรุณี
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากแยกเป็นข้อดังต่อไปนี้

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ พอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ และพื่อน้อยคิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่พอใจ ๐

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ .พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ พอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ และพื่อน้อยคิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่พอใจ ๐

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๘๐ พอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และพื่อน้อยคิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่พอใจ ๐

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๘๐ พอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และพื่อน้อยคิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่พอใจ ๐

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ พอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ และพื่อน้อยคิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่พอใจ ๐

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ พอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ และพื่อน้อยคิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่พอใจ ๐

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ พอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ และพื่อน้อยคิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่พอใจ ๐

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น

สามารถชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ พอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ และพื่อน้อยคิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่พอใจ ๐

๓.๔ ความสุื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ทางมิชอบ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๘๐ พอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และพื่อน้อยคิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่พอใจ ๐

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ พอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ และพื่อน้อยคิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่พอใจ ๐

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ พอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ และพื่อน้อยคิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่พอใจ ๐

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ พอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ และพื่อน้อยคิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่พอใจ ๐

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๘๐ พอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และพื่อน้อยคิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่พอใจ ๐

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ พอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ และพื่อน้อยคิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่พอใจ ๐

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด

พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ พอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ และพื่อน้อยคิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่พอใจ ๐