



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลสวนผึ้ง

ที่ - วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสวนผึ้ง

ตามที่ สำนักปลัด เทศบาลตำบลสวนผึ้ง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเพื่อการบริการประชาชน โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ นั้น

สำนักปลัด เทศบาลตำบลสวนผึ้ง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ โดยมีผู้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๕๐ คน แยกเป็น

๑. สำนักปลัด จำนวน ๒๕ คน

- งานบริการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ

๒. กองคลัง จำนวน ๑๐๐ คน

- งานบริการรับชำระภาษีต่างๆ

- การต่อ/ขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร

- การต่อ/ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

๓. กองช่าง จำนวน ๒๕ คน

- งานบริการขออนุญาตก่อสร้าง

- การขอเลขที่บ้าน

- งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ตามรายละเอียดแนบท้าย)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอุษา เสนารา)

หัวหน้าสำนักปลัด

(นายอลังการ เจริญสุข)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลสวนผึ้ง

ทราบ

(นายอลังการ เจริญสุข)

รองปลัด รักษาราชการปลัดเทศบาล

ปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลสวนผึ้ง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
- ชาย	๖๓	๔๒.๐๐	
- หญิง	๘๗	๕๘.๐๐	
๒. อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-	
- ๒๑ - ๔๐ ปี	๙๕	๖๓.๓๔	
- ๔๑ - ๖๐ ปี	๓๐	๒๐.๐๐	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๕	๑๖.๖๗	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
- ประถมศึกษา	๒๕	๑๖.๖๗	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๐	๒๖.๖๗	
- ปริญญาตรี	๘๕	๕๖.๖๗	
- สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
๔. อาชีพ			
- เกษตรกร	๔๖	๔๒.๖๗	
- รับราชการ	๔	๒.๖๗	
- นักเรียน/นักศึกษา	-	-	
- ธุรกิจส่วนตัว	๘๐	๕๓.๓๔	
- ลูกจ้าง	๒๐	๑๓.๓๔	
- อื่นๆ.....	-	-	

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความพึงพอใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

ระดับที่ ๕ หมายถึง มากที่สุด ระดับที่ ๔ หมายถึง มาก ระดับที่ ๓ หมายถึง ปานกลาง
 ระดับที่ ๒ หมายถึง น้อย ระดับที่ ๑ หมายถึง น้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านเวลา					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	-	๘๙	๖๑	-	-
๒. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน		๕๔	๕๖	๔๐	-
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๙	๖๑	-	-	-
๒. ความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ เช่น มาก่อนมาหลังตามลำดับ	๔๑	๙๗	๑๒	-	-
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	-	๓๐	๙๐	๓๐	-
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๙	๙๑	๒๐	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๖	๕๖	๔	๔	-
๓. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๔	๖๖	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ	๒๕	๙๑	๓๔		-
๒. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙๘	๕๒	-	-	-
รวมผลความพึงพอใจ ณ จุดบริการ	๘๐.๕๐				

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ สรุปได้ดังนี้

- ด้านเวลา** ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐
- ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓๔ ความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ เช่น มาก่อนมาหลังตามลำดับ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๗ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๗ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งของตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๗ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓๔

**แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔**

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑-๔๐ ปี ๔๑-๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ
 เกษตรกร รับราชการ ลูกจ้าง
 นักเรียน/นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว อื่นๆ.....

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความพึงพอใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้
 ระดับที่ ๕ หมายถึง มากที่สุด ระดับที่ ๔ หมายถึง มากระดับที่ ๓ หมายถึง ปานกลาง
 ระดับที่ ๒ หมายถึง น้อย ระดับที่ ๑ หมายถึง น้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านเวลา					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๒. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๒. ความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ เช่น มาก่อนมาหลังตามลำดับ					
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๓. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ					
๒. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					