



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลนาดี

ที่ นก ๗๑๔๐๑/๔๖๓.๑

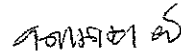
วันที่ ๒๐๙ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาดี

ตามที่เทศบาลตำบลนาดี ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลนาดี รวมถึงการติดต่อหน่วยงานต่างๆ ภายในสังกัดของเทศบาลฯ ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลนาดี จึงขอรายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้



(นายธารแสงทอง อำเคน)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล

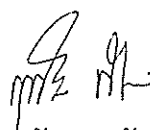
- เพื่อโปรดทราบ



(นายเด่น วรระลีย์)
ปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรีฯ

- ทราบ



(นายฤชาชัย สาจันทร์)
นายกเทศมนตรีตำบลนาดี

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอ
สุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน
๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชาชนและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลนาดี โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน
เพื่อสรุปผล จำนวน ๓๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา
จังหวัดหนองบัวลำภู

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลนาดี มีผลการประเมิน
ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑ เพศ		
ชาย	๑๒	(๓๔.๒๙)
หญิง	๒๓	(๖๕.๗๑)
รวม	๓๕	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	(๐.๐๐)
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๔	(๔๐.๐๐)
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๘	(๕๑.๔๓)
๖๐ ปีขึ้นไป	๓	(๘.๕๗)
รวม	๓๕	(๑๐๐.๐๐)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	๐	(๐.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๓	(๖๕.๗๑)
ปริญญาตรี	๑๒	(๓๔.๒๙)
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	(๐.๐๐)
รวม	๓๕	(๑๐๐.๐๐)
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรการเกษตร	๗	(๒๐.๐๐)
ผู้ประกอบการ	๔	(๑๑.๔๓)
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๔	(๖๘.๕๗)
องค์กรชุมชน/เครือข่าย	๐	(๐.๐๐)
องค์กรชุมชน		
อื่นๆ	๐	(๐.๐๐)
รวม	๓๕	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
การข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓	(๘.๕๗)
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๑๐	(๒๘.๕๗)
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	(๐.๐๐)
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๒	(๕.๗๑)
การใช้ Internet ตำบล	๒	(๕.๗๑)
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	(๐.๐๐)
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑	(๒.๘๖)
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๙	(๒๕.๗๑)
การชำระภาษี ต่างๆ	๘	(๒๒.๘๖)
อื่นๆ	๐	(๐.๐๐)
รวม	๓๕	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๑.๔๓	๒๒.๘๖	๒๕.๗๑	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๔.๒๙	๒๘.๕๗	๑๗.๑๔	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕๗.๑๔	๒๕.๗๑	๑๑.๔๓	๕.๗๑	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๘.๕๗	๓๔.๒๙	๑๑.๔๓	๕.๗๑	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๑.๔๓	๒๕.๗๑	๒๐.๐๐	๒.๘๖	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๑.๔๓	๔๘.๕๗	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๒.๘๖	๕๑.๔๓	๕.๗๑	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๘.๕๗	๕๔.๒๙	๑๗.๑๔	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๗.๑๔	๓๔.๒๙	๘.๕๗	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๔.๒๙	๔๕.๗๑	-	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๕๔.๒๙	๔๕.๗๑	-	-	-
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๗.๑๔	๔๘.๕๗	๑๑.๔๓	๒.๘๖	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๖๐.๐๐	๓๗.๑๔	๒.๘๖	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๑.๔๓	๔๐.๐๐	๘.๕๗	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๗๗.๑๔	๒๒.๘๖	-	-	-

จากตารางที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๓ ลำดับที่สอง คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๓ และความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๖ ตามลำดับ

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลนาดี โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๓

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรจัดให้มีการทำความสะอาดบริเวณพื้นที่สาธารณะบ่อยๆ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู
เดือน..... พ.ศ.....

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ
- ๑) เกษตรกร/องค์กรการเกษตร ๒) ผู้ประกอบการ
- ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ๕) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- ๑) การข้อมูลข่าวสารทางราชการ ๒) การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
- ๓) การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ๔) การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- ๕) การใช้ Internet ตำบล ๖) การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ๗) ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ๘) การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- ๙) การชำระภาษี ต่างๆ ๑๐) อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ ๔ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา ๑.

๒.

ข้อเสนอแนะ ๑.

๒.

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้