บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการกองสวัสดิการสังคม สำนักงานเทศบาลตำบลพบพระ โทร. ๐-๕๕๕๖-๙๐๒๔

ที่ ตก ๕๒๗๐๑.๕/๑๖๐ **วันที่** ๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจ

เรียน ปลัดเทศบาลฯ/นายกเทศมนตรีฯ

ตามที่ทางกองวิชาการและแผนงาน ได้ส่งแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อให้แต่ละกองดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ (จากบุคคลภายนอก) ของแต่ละกอง นั้น

กองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลพบพระ ขอส่งสรุปรายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวณพรรณสรณ์ เบ็ญมาตร์)
หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมและสวัสดิการสังคม รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

(นายสุรวัฒน ชุนทรชาติ)
ปลัดเทศบาลตำบลพบพระ
2 ก.ค. 2563

(นายภาณุวัฒน์ ประจวบดี)
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีตำบลพบพระ

แบบประเมินความพึงพอใจ

ได้จากตัวชี้วัดในการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยสำรวจความพึงพอใจจากมารับบริการ

สรุปผลการดำเนินการ ดังนี้

เชิงปริมาณ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 คน

ส่วนที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ข้อมูล/เพศ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ชาย	-	-
หญิง	3	100
ไม่ระบุเพศ	-	-
รวม	3	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น

- เพศชายร้อยละ
- เพศหญิงร้อยละ 100 %

ตารางที่ 2 แสดงช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ช่วงอายุ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	33.33
20 – 30	-	-
31 – 40	2	66.67
41 – 50	-	-
51 ปีขึ้นไป	-	-
ไม่ระบุอายุ	-	-
รวม	3	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี ดังนี้

- ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ
- ช่วงอายุ 41 -50 ปี ร้อยละ -
- ช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 66.67 %
- ช่วงอายุ 20 -30 ปี ร้อยละ -
- ช่วงต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ -
- ไม่ระบุอายุ ร้อยละ 33.33 %

ตารางที่ 3 แสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับการศึกษา	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย	-	-
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	100
ปริญญาตรี	-	-
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ระบุการศึกษา	-	-
รวม	3	100

จากตารางที่ 3 พบกว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ดังนี้

- ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ
- ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 100 %
- ไม่ระบุการศึกษา ร้อยละ
- ระดับอนุปริญญา ร้อยละ
- ระดับปริญญาโท ร้อยละ
- ระดับปริญญาเอก ร้อยละ

ตารางที่ 4 แสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

อาชีพ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
นักศึกษา	1	33.33
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	-	-
ลูกจ้าง	-	-
ธุรกิจส่วนตัว	-	-
เกษตรกร	1	33.33
รับจ้าง	-	-
แม่ค้า	-	-
แม่บ้าน	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุอาชีพ	1	33.33
รวม	3	100

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ ดังนี้

- นักศึกษาร้อยละ 33.33 %
- เกษตรกรร้อยละ 33.33 %
- เกษตรกร ร้อยละ 33.33 %
- ไม่ระบุอาชีพร้อยละ -

ตารางที่ 2 ท่านเคยมาใช้บริการของเทศบาลตำบลพบพระ

ระดับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
เคยใช้	3	100
ไม่เคยใช้	-	-
รวม	3	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามผู้ที่มารับบริการ โดยมีระดับการประเมิน

- เคยใช้ ร้อยละ 100%
- ไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ -

ตารางที่ 3 จากข้อที่ 2 หากท่านเคยมาใช้บริการของเทศบาลตำบลพบพระ ท่านคิดเห็นอย่างไร

ระดับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ดีมาก	2	66.67
ดี	1	33.33
พอใช้	-	-
ควรปรับปรุง	-	-
รวม	3	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการมาใช้บริการโดยมีระดับการประเมิน ดังนี้

- ดีมาก ร้อยละ 66.67%
- ดี ร้อยละ 33.33%
- พอใช้ ร้อยละ -
- และควรปรับปรุง ร้อยละ -

ตารางที่ 3 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ระดับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	2	66.67
พึงพอใจมาก	1	33.33
พึงพอใจปานกลาง	-	-
พึงพอใจน้อย	-	-
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-
รวม	3	100

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ดังนี้

- ระดับการประเมินพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 66.67 %
- พึงพอใจมาก ร้อยละ 33.33 %
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ -
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ -
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ -

ตารางที่ 4 มีการให้การบริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

ระดับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	2	66.67
พึงพอใจมาก	1	33.33
พึงพอใจปานกลาง	-	-
พึงพอใจน้อย	-	-
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-
รวม	3	100

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการให้การบริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ดังนี้

- ระดับการประเมินพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 66.67 %
- พึงพอใจมาก ร้อยละ 33.33 %
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ -
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ -
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ -

ตารางที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ระดับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	2	66.67
พึงพอใจมาก	1	33.33
พึงพอใจปานกลาง	-	-
พึงพอใจน้อย	-	-
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-
รวม	3	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ดังนี้

- ระดับการประเมินพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 66.67 %
- พึงพอใจมาก ร้อยละ 33.33 %
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ -
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ -
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ -

ตารางที่ 4 บรรยากาศของสถานที่การให้บริการ

ระดับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	2	66.67
พึงพอใจมาก	1	33.33
พึงพอใจปานกลาง	-	-
พึงพอใจน้อย	-	-
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-
รวม	3	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม บรรยากาศของสถานที่การให้บริการ ดังนี้

- ระดับการประเมินพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 66.67 %
- พึงพอใจมาก ร้อยละ 33.33 %
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ -
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ -
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ -

ระบบการให้บริการ

ตารางที่ 1 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่

ระดับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	2	66.67
พึงพอใจมาก	1	33.33
พึงพอใจปานกลาง	-	-
พึงพอใจน้อย	-	-
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-
รวม	3	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

- ระดับการประเมินพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 66.67 %
- พึงพอใจมาก ร้อยละ 33.33 %
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ -
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ -
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ -

ตารางที่ 2 ความเหมาะสมของระยะเวลาบริการ

ระดับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	2	66.67
พึงพอใจมาก	1	33.33
พึงพอใจปานกลาง	-	-
พึงพอใจน้อย	-	-
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-
รวม	3	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความเหมาะสมของระยะเวลาบริการ ดังนี้

- ระดับการประเมินพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 66.67 %
- พึงพอใจมาก ร้อยละ 33.33 %
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ -
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ -
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ -

สรุปการดำเนินงาน

ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ

1. ผู้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 3 คน

2.ระดับการประเมิน ความพร้อมในการให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

3.ระดับการประเมิน ความกระตือรือร้นในการทำงาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

4.ระดับการประเมิน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

5.ระดับการประเมิน มีการให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ประเด็นด้านกระบวนการให้บริการ

1.ระดับการประเมิน ความชัดเจนของขั้นตอนการทำงาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

2.ระดับการประเมิน เอกสาร/แบบฟอร์ม อ่านเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

3.ระดับการประเมิน สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

4.ระดับการประเมิน บรรยากาศของสถานที่การให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ประเด็นด้านระบบการให้บริการ

1.ระดับการประเมิน ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

2.ระดับการประเมิน ความเหมาะสมของระยะเวลาบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

3.ระดับการประเมิน ความยืดหยุ่นในการยื่นหลักฐานการขอรับบริการ ม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

4.ระดับการประเมิน โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในระดับใด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ปัญหาและอุปสรรค -