



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลจันทบเพชร

ที่ บร ๕๔๙๐๑ / ๔๔๒

วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลจันทบเพชร ประจำปีเดือนตุลาคม ๒๕๖๑

- กันยายน ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลจันทบเพชร

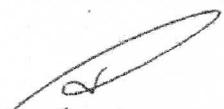
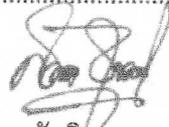
ตามที่เทศบาลตำบลจันทบเพชรจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจันทบเพชรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลจันทบเพชรเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับการต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นไป

ดังนั้น สำนักปลัด เทศบาลตำบลจันทบเพชร จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลจันทบเพชร ประจำปีเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางลัดดาวลัย แสงปราบภัย)
ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

(นางนภาพร โสภณ)
หัวหน้าสำนักปลัด

<p>ความคิดเห็นของปลัดเทศบาลตำบลจันทบเพชร</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p></p> <p>(นายกิตติศักดิ์ เกียรติเจริญศิริ) ปลัดเทศบาลตำบลจันทบเพชร</p> <p>...../...../.....</p>	<p>ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลจันทบเพชร</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p></p> <p>(นายสันติ อุทุมพร) นายกเทศมนตรีตำบลจันทบเพชร</p> <p>...../...../.....</p>
--	---

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลจันทบเพชร

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด ๙๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑: ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน ๕๐ คน	หญิง	จำนวน ๔๕ คน
อายุ	๑. ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน ๘ คน	๒. ๒๑-๓๐ ปี	จำนวน ๑๙ คน
	๓. ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน ๑๗ คน	๔. ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน ๒๐ คน
	๕. ๕๑-๖๐ ปี	จำนวน ๑๓ คน	๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๑๘ คน
ระดับการศึกษา	๑. ปวช.	จำนวน ๓๓ คน	๒. อนุปริญญาตรี/ปวส.	จำนวน ๒๑ คน
	๓. ปริญญาตรี	จำนวน ๒๓ คน	๔. ปริญญาโท	จำนวน ๓ คน
	๕. ปริญญาเอก	จำนวน ๐ คน	๖. อื่นๆ	จำนวน ๑๕ คน

ส่วนที่ ๒: เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน ๖๐ คน
๒. การขออนุญาตก่อสร้าง	จำนวน ๖ คน
๓. ร้องทุกข์	จำนวน ๔ คน
๔. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน ๑๐ คน
๕. การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๑๐ คน
๖. การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร	จำนวน ๕ คน
๗. อื่นๆ	

ส่วนที่๓:แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๔๗.๗๕	๔๐.๕๐	๖.๒๕	๐.๕๐	๐
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๕๗	๓๓	๔	๑	๐
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	๕๒	๓๘	๕	๐	๐
๓.เจ้าหน้าที่ให้ความแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	๔๔	๔๕	๕	๑	๐
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๘	๔๑	๑๑	๐	๐
๒.ด้านขนวนการขั้นตอนการให้บริการ(เฉลี่ย)	๓๒.๕๐	๔๕.๗๕	๑๕.๕๐	๑.๒๕	๐
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๙	๓๖	๑๘	๒	๐
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน	๓๗	๕๑	๖	๑	๐
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๓	๔๘	๑๔	๐	๐
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๑	๔๘	๒๔	๒	๐
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๓๗.๖๗	๔๑.๖๗	๑๔.๖๗	๐.๖๗	๐.๓๔
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๓	๓๔	๖	๒	๐
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๑	๔๗	๑๖	๐	๐
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	๒๗	๔๔	๒๒	๐	๐
ค่าเฉลี่ย(คน)	๓๙.๔๖	๔๒.๗๓	๑๑.๙๑	๐.๘๒	๐.๐๙

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลจันทบเพชรจะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปวช.
๒. ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพ
๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลจันทบเพชรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายงานประเมินอยู่ในระดับมาก ระดับมากที่สุด ระดับปานกลาง ระดับน้อย และมีระดับควรปรับปรุง จำนวน ๑ รายโดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๑ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากเฉลี่ย ๔๒.๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๙๘ ระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๓๙.๔๖ คนคิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๓ คนระดับปานกลางเฉลี่ย ๑๑.๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๕ ระดับน้อยเฉลี่ย ๐.๘๒ คนคิดเป็นร้อยละ ๐.๘๖ และระดับควรปรับปรุงเฉลี่ย ๐.๐๙ คนคิดเป็นร้อยละ ๐.๐๙ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวนมากที่สุด เฉลี่ย ๔๗.๗๕ คน รองลงมาคือด้านด้านขบวนการขั้นตอนการให้บริการมีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ๔๕.๗๕ คน และด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเฉลี่ย ๔๑.๖๗ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควรปรับปรุง (ร้อยละ)
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดียดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อย	๖๐	๓๔.๗๔	๔.๒๑	๑.๐๕	๐
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	๕๔.๗๔	๔๐	๕.๒๖	๐	๐
๓.เจ้าหน้าที่ให้ความแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อ	๔๖.๓๒	๔๗.๓๗	๕.๒๖	๑.๐๕	๐
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๐	๔๘.๔๒	๑๑.๕๘	๐	๐
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ(เฉลี่ย)					
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๑.๐๕	๓๗.๘๙	๑๘.๙๕	๒.๑๑	๐
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๘.๙๕	๕๓.๖๘	๖.๓๒	๑.๐๕	๐
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๔.๗๔	๕๐.๕๓	๑๔.๗๔	๐	๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก (คน)	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๒.๑๑	๕๐.๕๓	๒๕.๒๖	๒.๑๐	๐
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)					
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๕.๗๙	๓๕.๗๙	๖.๓๒	๒.๑๐	๐
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๒.๖๓	๔๙.๔๘	๑๖.๘๔	๐	๑.๐๕
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๓๐.๕๓	๔๖.๓๑	๒๓.๑๖	๐	๐
ค่าเฉลี่ย(คน)	๔๑.๕๓	๔๔.๙๘	๑๒.๕๔	๐.๘๖	๐.๐๙