



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัดเทศบาล... เทศบาลตำบลชะเมา... โทร. ๐๗๕-๘๔๕๑๓๕
ที่... นศ.๕๗๒๐๑/๗๗๘... วันที่... ๑๑ เมษายน ๒๕๖๒

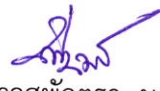
เรื่อง... รายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลชะเมา ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน... นายกเทศมนตรีตำบลชะเมา

ตามที่ งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะเมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะเมา เพื่อนำผลสำรวจมาปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ประกอบกับเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตรวจประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาล นั้น

บัดนี้ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมและสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะเมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลดังกล่าว โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

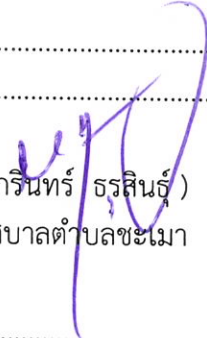
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวสุพัตรา มณีสงค์)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

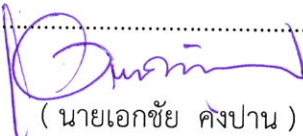
ความเห็น หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
- เรียน ปลัดเทศบาล


(นางอิงอร พูลเจริญ)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็น ปลัดเทศบาล
- เรียน นายกเทศมนตรีตำบลชะเมา


(นายสักรินทร์ ธรรมสินธุ์)
ปลัดเทศบาลตำบลชะเมา

ความเห็น นายกเทศมนตรี


(นายเอกชัย คงปาน)
นายกเทศมนตรีตำบลชะเมา

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะเมา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๙๔ คน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลของผู้รับบริการ

๑. เพศ

๑.๑ ชาย ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๕ คน คิดเป็น ๔๗.๘๗% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๑.๒ หญิง ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๙ คน คิดเป็น ๕๒.๑๓% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๒. อายุ

๒.๑ น้อยกว่า ๒๐ ปี ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔ คน คิดเป็น ๔.๒๕% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๒.๒ อายุ ๒๐ - ๔๐ ปี ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๙ คน คิดเป็น ๓๐.๘๕% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๒.๓ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๓ คน คิดเป็น ๓๕.๑๑% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๒.๔ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๘ คน คิดเป็น ๒๙.๗๙% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๓. อาชีพ

๓.๑ นักเรียน / นักศึกษา ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕ คน คิดเป็น ๕.๓๒% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๓.๒ รับราชการ/ พนักงานของรัฐ ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖ คน คิดเป็น ๖.๓๘% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๓.๓ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๘ คน คิดเป็น ๑๙.๑๕% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๓.๔ เกษตรกรรม ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๐ คน คิดเป็น ๔๒.๕๖% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๓.๕ รับจ้าง ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๔ คน คิดเป็น ๒๕.๕๓% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๓.๖ อื่นๆ ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑ คน คิดเป็น ๑.๐๖% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๔. ระดับการศึกษา

๔.๑ ประถมศึกษา ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๕ คน คิดเป็น ๑๕.๙๖% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๔.๒ มัธยมศึกษาตอนต้น/ ปวช. ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๙ คน คิดเป็น ๒๐.๒๒% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๔.๓ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวส. ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๔ คน คิดเป็น ๑๔.๘๙% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๔.๔ ปริญญาตรี ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๔ คน คิดเป็น ๑๔.๘๙% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๔.๖ สูงกว่าปริญญาตรี ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑ คน คิดเป็น ๑.๐๖% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๔.๗ ไม่ระบุการศึกษา ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๑ คน คิดเป็น ๓๒.๙๘% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- ๒.๑ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓ คน คิดเป็น ๓.๑๙% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ๒.๒ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ตอบแบบสอบถามจำนวน ๙ คน คิดเป็น ๙.๕๘% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ๒.๓ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑ คน คิดเป็น ๑.๐๖% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ๒.๔ การขออนุญาตใช้น้ำประปา ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๙ คน คิดเป็น ๒๐.๒๒% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ๒.๕ การชำระภาษีป้าย ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖ คน คิดเป็น ๖.๓๘% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ๒.๖ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓ คน คิดเป็น ๓.๑๙% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ๒.๗ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔ คน คิดเป็น ๔.๒๕% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ๒.๘ การขออนุญาตขุดดิน / ถมดิน ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑ คน คิดเป็น ๑.๐๖% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ๒.๙ การออกแบบอาคาร ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑ คน คิดเป็น ๑.๐๖% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ๒.๑๐ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๗ คน คิดเป็น ๑๘.๐๙% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ๒.๑๑ การขอยืมพัสดุของทางราชการ ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒ คน คิดเป็น ๒.๑๓% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ๒.๑๒ การขอลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๓ คน คิดเป็น ๑๓.๘๓% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ๒.๑๓ การขอลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพความพิการ ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒ คน คิดเป็น ๒.๑๓% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ๒.๑๔ การขอลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ ตอบแบบสอบถามจำนวน ๐ คน คิดเป็น ๐% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ๒.๑๕ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ตอบแบบสอบถามจำนวน ๘ คน คิดเป็น ๘.๕๑% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ๒.๑๖ การสมัครเข้าเรียนโรงเรียนผู้สูงอายุ ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕ คน คิดเป็น ๕.๓๒% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ๒.๑๗ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก ตอบแบบสอบถามจำนวน ๐ คน คิดเป็น ๐% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ๒.๑๘ อื่นๆ ตอบแบบสอบถามจำนวน ๐ คน คิดเป็น ๐% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๔.๖๘%	๕๑.๐๖%	๔.๒๖%	๐.๐๐%	๐.๐๐%
๒. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๕๓.๑๙%	๓๙.๓๖%	๗.๔๕%	๐.๐๐%	๐.๐๐%
๓. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๕๓.๑๙%	๔๒.๕๖%	๓.๑๙%	๑.๐๖%	๐.๐๐%
๔. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๒.๑๒%	๔๒.๕๖%	๕.๓๒%	๐.๐๐%	๐.๐๐%
๕. ท่านมีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่	๕๑.๐๖%	๔๒.๕๖%	๖.๓๘%	๐.๐๐%	๐.๐๐%
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๖. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๒.๙๘%	๔๒.๕๖%	๑๙.๑๕%	๔.๒๕%	๑.๐๖%
๗. มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔๒.๕๖%	๓๙.๓๖%	๑๔.๘๙%	๓.๑๙%	๐.๐๐%
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๔๑.๔๙%	๔๗.๘๗%	๙.๕๘%	๑.๐๖%	๐.๐๐%
๙. เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๘.๓๐%	๕๑.๐๖%	๘.๕๑%	๒.๑๓%	๐.๐๐%
๑๐. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๓๑.๒๔%	๔๗.๘๗%	๑๔.๘๙%	๐.๐๐%	๐.๐๐%

ข้อควรปรับปรุง

สรุปข้อควรปรับปรุงของเทศบาลตำบลชะเมา ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๙๔ คน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

๑. ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๕ คน คิดเป็น ๑๕.๙๖% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
๒. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๑ คน คิดเป็น ๑๑.๗๐% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
๓. ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐ คน คิดเป็น ๑๐.๖๔% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
๔. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑ คน คิดเป็น ๑.๐๖% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
๕. อื่นๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะ/ ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

- บริการดี