



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานพัฒนาชุมชน สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลตลาดทอง

ที่ ยส ๗๒๐๐๑ /๖๖๖

วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตลาดทอง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลตลาดทอง

ตามที่งานพัฒนาชุมชน สำนักงานปลัด ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตลาดทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการประชาชน โดยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ ชุด โดยทำการสำรวจ ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ ทั้งนี้ งานพัฒนาชุมชนได้ดำเนินการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว นั้น

งานพัฒนาชุมชน จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนต่อผู้บริหารเทศบาลตำบลตลาดทอง ตามรายละเอียดที่แนบพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธัญญาภรณ์ กาญจนอักษรเดช)

นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

ข้อสั่งการหัวหน้าสำนักงานปลัดฯ

- 1. ส่งให้กองการ
.....
/

(นางสาวจันทร์ทิรา ทาระพันธ์)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ข้อสั่งการปลัดเทศบาลฯ

- 1. เพื่อ 1. ส่งให้
.....
/

(นางสาวกนกพร ทาระพันธ์)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลตลาดทอง 12 ก.ย. ๖๒.

ข้อสั่งการนายกเทศมนตรีตำบลตลาดทอง

(นายพิบูล ฝ้ายดี)

นายกเทศมนตรีตำบลตลาดทอง



สรุปผล
การสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลตาดทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

จัดทำโดย
งานพัฒนาชุมชน เทศบาลตำบลตาดทอง
อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อ **สำรวจความพึงพอใจของการให้บริการประชาชน**
ของเทศบาลตำบลตาดทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตาดทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตาดทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ซึ่งใช้สอบถามโดยแบบสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

ลงชื่อ



ผู้จัดทำรายงาน

(นางสาวนัญญานันท์ กาญจนอักษรเดช)

นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

ลงชื่อ



(นางสาวจันทรีทิรา ทาระพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ



(นางสาวกนกพร ทาระพันธ์)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลตาดทอง

ลงชื่อ



(นายพิบูล ฝ้ายดี)

นายกเทศมนตรีตำบลตาดทอง

งานพัฒนาชุมชน สำนักปลัดเทศบาลตำบลตาตอง
เทศบาลตำบลตาตอง อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร
การสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตาตอง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

บทสรุปการดำเนินการ

๑. ชื่อโครงการ/ระยะเวลาดำเนินการ

- การสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตาตอง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
- โดยสำรวจ ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- งานพัฒนาชุมชน เทศบาลตำบลตาตอง

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตาตอง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
- ๓.๒ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๔. กลุ่มเป้าหมาย

- ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงาน จำนวน ๑๐๐ คน

๕. ปัญหาอุปสรรค

- ๕.๑ ปัญหาด้านการประสานงานระหว่างเทศบาลกับประชาชน

๖. สรุปแบบประเมินผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตาตอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม รวมทั้งสิ้น ๑๐๐ ชุด ได้แบบสอบถามกลับมา ๑๐๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ของผู้รับแบบประเมิน

๖.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๖.๑.๑ เพศ

ชาย จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓ ✓

หญิง จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗ ✓

๖.๑.๒ อายุ

อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๔๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔๕

อายุระหว่าง ๒๑-๓๙ ปี จำนวน ๓๗ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๗

อายุระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๘

อายุมากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไปจำนวน ๑๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๐ ✓

๖.๑.๓ การศึกษา

ประถมศึกษา จำนวน ๗๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๗๒

มัธยมศึกษา จำนวน ๒๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๘

ปวช./ปวส. จำนวน - คน

ปริญญาตรี จำนวน - คน

อื่นๆ จำนวน - คน

๖.๑.๔ อาชีพ

เกษตรกร จำนวน ๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๙
 รับจ้าง จำนวน ๑๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๘
 ค้าขาย จำนวน ๔๓ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔๓
 ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๐

๖.๑.๕ เรื่องที่ขอรับบริการ

- ...9 คน..การข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- ...5 คน..การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ...11คน..การใช้ Internet ตำบล
- ...10 คน..ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- ...21 คน..การชำระภาษี ต่างๆ
- ...13 คน..การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
- ...16 คน..การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
-4 คน..การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ...11 คน..การขอจดทะเบียนพาณิชย์
-อื่น ๆ

๖.๒ การสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตาตอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตาตอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัยาศยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ นำมาวิเคราะห์หาค่าตามเกณฑ์ดังนี้

พอใจ หมายถึง ร้อยละ ๑๐๐ มี ๔ ระดับ คือ ระดับ ๒, ๓, ๔, ๕
 ไม่พอใจ หมายถึง ต่ำกว่าร้อยละ ๔๙ มี ๑ ระดับ คือ ระดับ ๑

ผลการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตาตอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ในประเด็นต่างๆ โดยสรุปตามตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละพบว่า

รายการ	ระดับความคิดเห็น					รวม
	พอใจ				ไม่พอใจ	
	๕	๔	๓	๒		
๑. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัยาศยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๗ คน ร้อยละ ๗๗	๒๓ คน ร้อยละ ๒๓	-	-	-	๑๐๐ คน ร้อยละ ๑๐๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๘ คน ร้อยละ ๑๘	๘๒ คน ร้อยละ ๘๒	-	-	-	๑๐๐ คน ร้อยละ ๑๐๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๗๘ คน ร้อยละ ๗๘	๒๐ คน ร้อยละ ๒๐	๒ คน ร้อยละ ๒	-	-	๑๐๐ คน ร้อยละ ๑๐๐

๔. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๘ คน ร้อยละ ๑๘	๘๐ คน ร้อยละ ๘๐	๒ คน ร้อยละ ๒	-	-	๑๐๐ คน ร้อยละ ๑๐๐
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๗ คน ร้อยละ ๘๗	๑๒ คน ร้อยละ ๑๒	๑ คน ร้อยละ ๑	-	-	๑๐๐ คน ร้อยละ ๑๐๐
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๗ คน ร้อยละ ๑๗	๘๓ คน ร้อยละ ๘๓	-	-	-	๑๐๐ คน ร้อยละ ๑๐๐
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐ คน ร้อยละ ๔๐	๖๐ คน ร้อยละ ๖๐	-	-	-	๑๐๐ คน ร้อยละ ๑๐๐
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๗๙ คน ร้อยละ ๗๙	๑๗ คน ร้อยละ ๑๗	-	๔ คน ร้อยละ ๔	-	๑๐๐ คน ร้อยละ ๑๐๐

สรุป

จากตาราง ความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตาตทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ตามเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ภาคผนวก



แบบการสำรวจความพึงพอใจของความพร้อมใจการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลตาดทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน โดยสำรวจ ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ระหว่าง ๒๑-๓๙ ปี
 ระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส.
 อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ.....
๔. อาชีพ เกษตรกร ลูกจ้าง ค้าขาย
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ อื่น ๆ.....
๕. เรื่องที่ขอรับบริการ
..... การข้อมูลข่าวสารทางราชการการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
.....การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
.....การใช้ Internet ตำบลการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
.....ขออนุญาตปลูกสร้างอาคารการขอจดทะเบียนพาณิชย์
.....การชำระภาษี ต่างๆอื่น ๆ

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑ ไม่พอใจ	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลตาดทอง

.....
.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์