



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเคียนซา

ที่ ๕๒๘๐๑/..... วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเคียนซา
ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๕๙

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเคียนซา

ตามที่เทศบาลตำบลเคียนซาได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเคียนซาหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลเคียนซา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้ บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด เทศบาลตำบลเคียนซา จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเคียนซา ประจำเดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๕๙ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอุไรวรรณ นิมมี)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

ได้พิจารณาแล้ว

- ทราบ
 ความคิดเห็นอื่น

.....
.....
.....

(ลงชื่อ)

(นายโกวิท แสงตะวันวงศ์)
นายกเทศมนตรีตำบลเคียนซา

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของเทศบาลตำบลเคียนซา

ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๕๙

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๙๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน ๕๐ คน	หญิง	จำนวน ๔๕ คน
อายุ	๑. ๑๕-๒๐ 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. อนุปริญญา/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 ๗๘ คน
๒. การชำระค่าน้ำประปา	จำนวน ๒ คน
๓. การขอใช้น้ำประปา	จำนวน ๔ คน
๔. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน ๑ คน
๕. การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๑ คน
๖. การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร	จำนวน ๕ คน
๗. อื่น ๆ	
ยกเลิกการใช้น้ำประปา	จำนวน ๒ คน
ขอโอนสิทธิ์ในการใช้น้ำประปา	จำนวน ๒ คน

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๔๗.๗๕	๔๐.๕๐	๖.๒๕	๐.๕๐	๐
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๕๗	๓๓	๔	๑	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๒	๓๘	๕	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๔๔	๔๕	๕	๑	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๘	๔๖	๑๑	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๓๒.๕๐	๔๕.๗๕	๑๕.๕๐	๑.๒๕	๐
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๙	๓๖	๑๘	๒	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๗	๕๑	๖	๑	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๓๓	๔๘	๑๔	๐	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๒๑	๔๘	๒๔	๒	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๓๗.๖๗	๔๑.๖๗	๑๔.๖๗	๐.๖๗	๐.๓๔
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๓	๓๔	๖	๒	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๓๑	๔๗	๑๖	๐	๑
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๒๙	๔๔	๒๒	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (คน)	๓๙.๔๖	๔๒.๗๓	๑๑.๙๑	๐.๘๒	๐.๐๙

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลเคียนซา จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับ บริการส่วนใหญ่มี อายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปวช.

๒. ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพ

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเคียนซาในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมาก ระดับมากที่สุด ระดับปานกลาง ระดับน้อย และมี ระดับควรปรับปรุง จำนวน ๑ ราย โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๑ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามใน ระดับมากเฉลี่ย ๔๒.๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๙๘ ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๓๙.๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๓ ระดับปานกลางเฉลี่ย ๑๑.๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๔ ระดับน้อย เฉลี่ย ๐.๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๖ และ ระดับควรปรับปรุงเฉลี่ย ๐.๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๙ มีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ใน ระดับมากที่สุด จำนวนมากที่สุด เฉลี่ย ๔๗.๗๕ คน รองลงมาคือด้านด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ตอบ แบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ๔๕.๗๕ คน และด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ใน ระดับมาก เฉลี่ย ๔๑.๖๗ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๖๐	๓๔.๗๔	๔.๒๑	๑.๐๕	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๔.๗๔	๔๐	๕.๒๖	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๖.๓๒	๔๗.๓๗	๕.๒๖	๑.๐๕	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๐	๔๘.๔๒	๑๑.๕๘	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๑.๐๕	๓๗.๘๙	๑๘.๙๕	๒.๑๑	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๘.๙๕	๕๓.๖๘	๖.๓๒	๑.๐๕	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๓๔.๗๔	๕๐.๕๓	๑๔.๗๔	๐	๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๒.๑๑	๕๐.๕๓	๒๕.๒๖	๒.๑๐	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น 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. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๓๐.๕๓	๔๖.๓๑	๒๓.๑๖	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	๔๑.๕๓	๔๔.๙๘	๑๒.๕๔	๐.๘๖	๐.๐๙

แบบสอบถามความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น

เทศบาลตำบลเคียนซาได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเคียนซาหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลเคียนซา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

วันที่/...../.....

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ ชาย หญิง

อายุ ๑๕-๒๐ ปี ๒๑-๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี ๔๑-๕๐ ปี ๕๑-๖๐ ปี
 ๖๐ ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
 อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพ | <input type="checkbox"/> การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ |
| <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ | <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน |
| <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ | <input type="checkbox"/> การชำระค่าน้ำประปา |
| <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด | <input type="checkbox"/> การขอใช้น้ำประปา |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย | <input type="checkbox"/> การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน | <input type="checkbox"/> การขออนุญาตจัดตั้งตลาด |
| <input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| <input type="checkbox"/> การขอใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร |
| <input type="checkbox"/> การขอรับสนับสนุนพันทมोकควัน | <input type="checkbox"/> การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในหรือที่ทางสาธารณะ |
| <input type="checkbox"/> การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร | <input type="checkbox"/> การรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ |
| <input type="checkbox"/> การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร
(ทำการ ณ ที่ว่าการอำเภอเคียนซา) | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ |

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว					
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ					
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคาร ใว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม					
ข้อคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะ					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					

ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการให้ข้อคิดเห็น
“การแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์
ในการนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น”

