



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลพินาย
ที่ นม ๕๖๑๐๑/๘๑๖

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

เรียน นายกเทศมนตรี ผ่านปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล/หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

ตามที่เทศบาลตำบลพินาย ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลพินาย อำเภอพินาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อเป็นข้อมูลนำเข้าสู่การวางแผนพัฒนา
งานของเทศบาลตำบลพินาย นั้น

ในการนี้ จึงขอรายงานสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตาม
รายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อพิจารณา
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

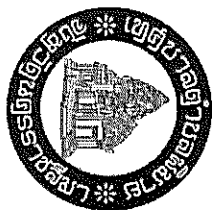
(นางพุดธชาติ เหล่าป็นรัตน์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

เรียน ปลัดเทศบาล (นางสาวรุ่งนภา วัฒนศิริ)

ที่
เรื่อง

ทราบ

(นางสาวกมลทิพย์ หุ่นพิระเดช)
นายกเทศมนตรีตำบลพินาย



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลพินาย อำเภอพินาย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เทศบาลตำบลพินาย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพินาย หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อให้บริการงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพินาย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปแบบประเมินผล เพื่อปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลพินาย อำเภอพินาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

- ๑.กลุ่มประชาชนและตัวอย่าง ประชาชนทั่วไป และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน
- ๒.ระยะเวลาดำเนินการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
- ๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลพินาย อำเภอพินาย จังหวัดนครราชสีมา
- ๔.การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการหาค่าร้อยละ
- ๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบบประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนเทศบาลตำบลพินาย อำเภอพินาย จังหวัดนครราชสีมา มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๓๒	(๓๒.๐๐)
หญิง	๖๘	(๖๘.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

อายุ		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๕	(๕.๐๐)
๑๘ - ๓๕ ปี	๒๕	(๒๕.๐๐)
๓๖ - ๕๐ ปี	๓๐	(๓๐.๐๐)
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๐	(๒๐.๐๐)
มากกว่า ๕๐ ปี	๒๒	(๒๒.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

๓. ระดับการศึกษา		
ประถม	๒๐	(๒๐.๐๐)
มัธยมศึกษา	๕๕	(๕๕.๐๐)
ปวช./ปวส.	๒๕	(๒๕.๐๐)
อนุปริญญา		
ปริญญาตรี	๑๐	(๑๐.๐๐)
ปริญญาโท	๑	(๑.๐๐)
อื่นๆ		
รวม	๑๐๐	(๑๐๐)

๔. อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	๒	(๒.๐๐)
รับจ้างทั่วไป	๓๐	(๓๐.๐๐)
เกษตรกร	๕	(๕.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓๘	(๓๘.๐๐)
ข้าราชการ	๑๐	(๑๐.๐๐)
ข้าราชการบำนาญ	๘	(๘.๐๐)
อื่นๆ	๗	(๗.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

○ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ		๒
○ การยื่นเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน/ คำร้องทั่วไป		๑๒
○ การอนุญาตปลูกสร้างอาคาร		๘
○ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน		๒
○ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน		๘
○ การชำระภาษีป้าย		๑๐
○ การชำระภาษีบำรุงท้องที่		๖
○ การจดทะเบียนพาณิชย์		๕
○ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ		๑๒
○ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ		๓
○ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า		-
○ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันไล่เลือดออก		-
○ การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร		๘
○ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ		๙
○ การขอรับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข		๑๕
○ อื่นๆ		-
รวม		๑๐๐

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงคำร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๘๓ (๘๓.๐๐)	๑๖ (๑๖.๐๐)	๑ (๑.๐๐)	-
๒.	มารยาทในการให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่สภาวะสุขภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๒ (๘๒.๐๐)	๑๕ (๑๕.๐๐)	๓ (๒.๐๐)	-
๓.	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๘๑ (๘๑.๐๐)	๑๕ (๑๕.๐๐)	๔ (๔.๐๐)	-
๔.	ความสะอาด และรวดเร็วในการให้บริการ	๗๙ (๗๙.๐๐)	๒๑ (๒๑.๐๐)	-	-
๕.	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่าง ๆ	๗๖ (๗๖.๐๐)	๒๒ (๒๒.๐๐)	๒ (๒.๐๐)	-
๖.	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๘๐ (๘๐.๐๐)	๑๕ (๑๕.๐๐)	๖ (๖.๐๐)	-
๗.	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๗๐ (๗๐.๐๐)	๒๗ (๒๗.๐๐)	๓ (๓.๐๐)	-

จากตารางที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด ลำดับที่ ๑ คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ ลำดับที่ ๒ คือ มารยาทในการให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ ลำดับที่ ๓ คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ ลำดับที่ ๔ คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่ ๕ คือ ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ ลำดับที่ ๖ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ ลำดับที่ ๗ คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๐

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-
