



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลกาบเชิง (โทร.๒๐)

ที่ สร ๗๖๕๐๗/๒๗๖

วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานการพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกาบเชิง

ด้วย กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลกาบเชิง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง ที่มีการจัดการให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) โดยมีประชาชนร่วมตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เฉลี่ยต่อเดือนมีผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ ๑๐ คน ดังรายละเอียดที่แนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

(ลงชื่อ) สุนิตติยา นวลอย

(นางสาวสุนิตติยา นวลอย)

นักการ

ความเห็นผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

- เพื่อไปสรุป
- เสนอผลการปฏิบัติงาน

(ลงชื่อ) สิบเอก

(คมวิศิษฐ์ วงศ์เสนา)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ความเห็นปลัดเทศบาล

นิตติยา นวลอย
นิตติยา นวลอย

(ลงชื่อ) จำเอก

(ธีรพงษ์ กล้าณรงค์)

ปลัดเทศบาลตำบลกาบเชิง

คำสั่ง/ความเห็นนายกเทศมนตรี

นิตติยา นวลอย

(ลงชื่อ)

นิตติยา

(นายสาคร คงสุข)

นายกเทศมนตรีตำบลกาบเชิง



ประกาศ เทศบาลตำบลกาบเชิง
เรื่อง ประกาศสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเทศบาลตำบลกาบเชิง

ด้วย กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลกาบเชิง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง ที่มีการจัดการให้บริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖) โดยมีประชาชนร่วมตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เฉลี่ยต่อเดือนมีผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ ๑๐ คน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกาบเชิง ทั้ง ๘ ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๖

๑๖๗

(นายสาคร คงสุข)

นายกเทศมนตรีตำบลกาบเชิง

แบบประเมินความพึงพอใจ
เทศบาลตำบลกาบเชิง อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์
รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖)

จากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) มีประชาชนร่วมตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เฉลี่ยต่อเดือนมีผู้ตอบแบบสอบถาม ประมาณ ๑๐ คน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๐	๔๑.๖๗
หญิง	๗๐	๕๘.๓๓

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗

ตารางที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ(ปี)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑๕-๒๐	๑๑	๙.๑๗
๒๑-๓๕	๓๐	๒๕.๐๐
๓๖-๔๕	๒๕	๒๐.๘๓
๔๖-๕๕	๑๕	๑๒.๕๐
๕๖-๖๕	๑๐	๘.๓๓
๖๖ ปีขึ้นไป	๒๙	๒๔.๑๗

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖) ส่วนใหญ่เป็นช่วงอายุ ๒๑-๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ รองลงมาคือช่วงอายุ ๖๖ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๗

ตารางที่ ๓ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑.ไม่ได้เรียนหนังสือ	๐	๐
๒.ประถมศึกษา	๔๐	๓๓.๓๓
๓.มัธยมศึกษาตอนต้น(ม.๓)	๓๕	๒๙.๑๗
๔.มัธยมศึกษาตอนปลาย(ม.๖/ปวช.)	๒๕	๒๐.๘๓
๕.อนุปริญญา/ปวส.	๘	๖.๖๗
๖.ปริญญาตรี	๑๐	๘.๓๓
๗.สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๖๗
๘.อื่นๆ	๐	๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖) ส่วนใหญ่ประถมศึกษา จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ๓๓.๓๓ รองลงมามัธยมศึกษาตอนต้น (ม.๓) จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ๒๙.๑๗

ตารางที่ ๔ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๖๐	๕๐.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๐	๑๖.๖๗
รับราชการ	๑๐	๘.๓๓
ลูกจ้าง	๓๐	๒๕.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐
อื่นๆ	๐	๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ๕๐.๐๐ รองลงมาอาชีพลูกจ้าง จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ตารางที่ ๕ เรื่องที่ขอรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑.ข้อมูลข่าวสารทางเทศบาล	๐	๐
๒.การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๓๐	๒๕.๐๐
๓.การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐	๘.๓๔
๔.การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๑๐	๘.๓๔
๕.การใช้ Internet ตำบล	๐	๐
๖.การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐
๗.ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๐	๘.๓๓
๘.การขอทะเบียนพาณิชย์	๑๐	๘.๓๓
๙.การชำระภาษีต่างๆ	๔๐	๓๓.๓๓
๑๐.การขอรับถึงขยะและบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	๑๐	๘.๓๓

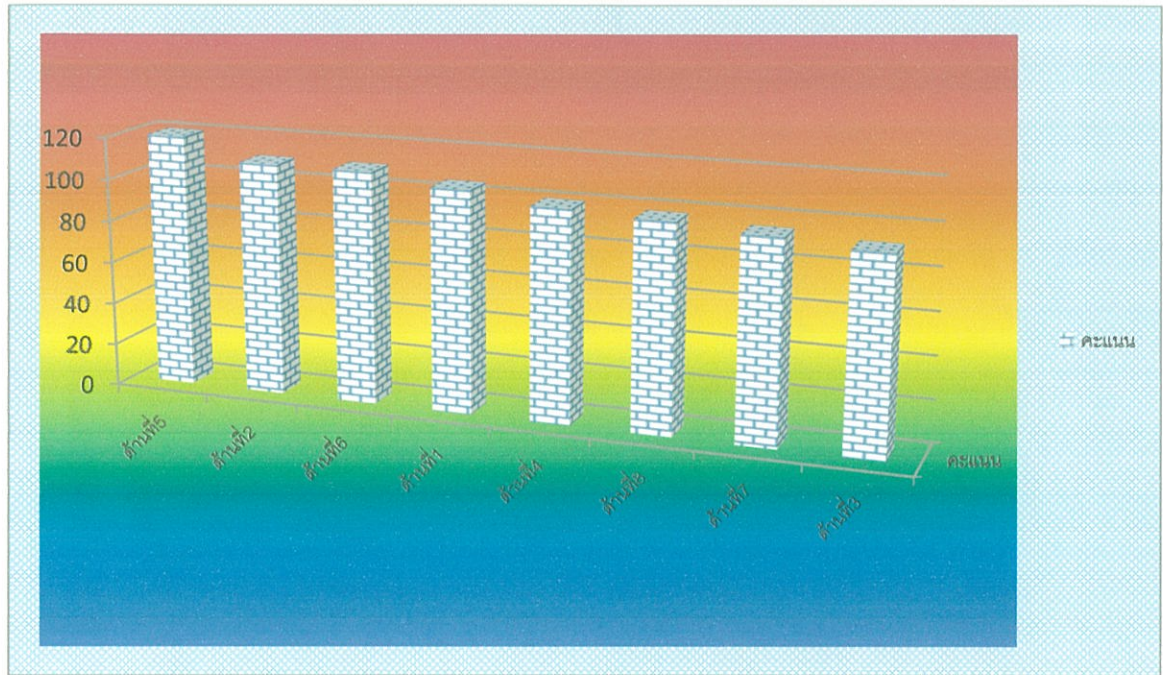
จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖) ส่วนใหญ่ขอรับบริการเรื่องการรับภาษีต่างๆ จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมาขอรับบริการเรื่องการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆคิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ตารางที่ ๖ การให้คะแนนความพึงพอใจของประชาชน

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	๑๐๕	๘๗.๕
๒.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๑๑๐	๙๑.๖๗
๓.มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๙๒	๗๖.๖๖
๔.มีผังลำดับขั้นตอน ระยะเวลาให้บริการได้อย่างชัดเจน	๑๐๐	๘๓.๓๓
๕.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว	๑๒๐	๑๐๐
๖.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๑๐	๙๑.๖๖
๗.ขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก	๙๕	๗๙.๑๗
๘.จัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ , น้ำดื่ม	๙๘	๘๑.๖๗

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖)

แบบประมวลผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล กาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖) จำนวน ๒๐ ฉบับ ผลการวิเคราะห์และแปลผลสรุปในภาพรวมได้ดังนี้ ประชากรมีความพึงพอใจด้านที่ ๕ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ เต็มใจ รวดเร็ว มากที่สุด โดยมีคะแนนรวม ๑๒๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาคือด้านที่ ๒ เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และด้านที่ ๖ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม โดยมีคะแนนรวม ๑๑๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๖ โดยด้านอื่นๆก็อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ที่สุดเช่นกัน



ประเด็นในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลกาบเชิง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เรียงจากคะแนนความพึงพอใจมากไปหาน้อย

- ด้านที่ ๕ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว
- ด้านที่ ๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน
- ด้านที่ ๖ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
- ด้านที่ ๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ
- ด้านที่ ๔ มีผังลำดับขั้นตอน ระยะเวลาให้บริการได้อย่างชัดเจน
- ด้านที่ ๘ จัดส่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ , น้ำดื่ม
- ด้านที่ ๗ ขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก
- ด้านที่ ๓ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย