



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลกาบเชิง (โทร.๒๐)

ที่ สร ๗๖๕๐๗/๑๒๙

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานการพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกาบเชิง

ด้วย กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลกาบเชิง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง ที่มีการจัดการให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗) โดยมีประชาชนร่วมตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เฉลี่ยต่อเดือนมีผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ ๑๐ คน ดังรายละเอียดที่แนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

(ลงชื่อ) สุนิตติยา นาลอย
(นางสาวสุนิตติยา นาลอย)
นักการ

ความเห็นผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

- เกียรติยศกร น.

(ลงชื่อ)สิบเอก

(คมวิศิษฐ์ วงศ์เสนา)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ความเห็นปลัดเทศบาล

ธีรพงษ์ กล้าณรงค์

(ลงชื่อ)จำเอก

(ธีรพงษ์ กล้าณรงค์)

ปลัดเทศบาลตำบลกาบเชิง

คำสั่ง/ความเห็นนายกเทศมนตรี

- ภาณุ น.

(ลงชื่อ)

ภาณุ

(นายสาคร คงสุข)

นายกเทศมนตรีตำบลกาบเชิง



ประกาศ เทศบาลตำบลกาบเชิง
เรื่อง ประกาศสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเทศบาลตำบลกาบเชิง

ด้วย กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลกาบเชิง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง ที่มีการจัดการให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗) โดยมีประชาชนร่วมตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เฉลี่ยต่อเดือนมีผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ ๑๐ คน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกาบเชิง ทั้ง ๘ ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ๕๗๘ คะแนน อยู่ในระดับดี ๓๘๒ คะแนน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๗

(นายสาคร คงสุข)

นายกเทศมนตรีตำบลกาบเชิง

แบบประเมินความพึงพอใจ
เทศบาลตำบลกาบเชิง อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์
รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗)

จากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗) มีประชาชนร่วมตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เฉลี่ยต่อเดือนมีผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ ๑๐ คน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๕	๓๗.๕
หญิง	๗๕	๖๒.๕

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕ และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕

ตารางที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ(ปี)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑๕-๒๐	๑๐	๘.๓๓
๒๑-๓๕	๒๘	๒๓.๓๓
๓๖-๔๕	๒๓	๑๙.๑๖
๔๖-๕๕	๑๗	๑๔.๑๗
๕๖-๖๕	๑๒	๑๐
๖๖ ปีขึ้นไป	๓๐	๒๕

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗) ส่วนใหญ่เป็นช่วงอายุ ๖๖ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ รองลงมาคือช่วงอายุ ๒๑-๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓

ตารางที่ ๓ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑.ไม่ได้เรียนหนังสือ	๐	๐
๒.ประถมศึกษา	๓๘	๓๑.๖๖
๓.มัธยมศึกษาตอนต้น(ม.๓)	๓๓	๒๗.๕๐
๔.มัธยมศึกษาตอนปลาย(ม.๖/ปวช.)	๒๗	๒๒.๕๐
๕.อนุปริญญา/ปวส.	๑๐	๘.๓๓
๖.ปริญญาตรี	๙	๗.๕
๗.สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๒.๕
๘.อื่นๆ	๐	๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗) ส่วนใหญ่ประถมศึกษา จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๖ รองลงมามัธยมศึกษาตอนต้น (ม.๓) จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐

ตารางที่ ๔ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๖๕	๕๔.๑๖
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๑๒.๕
รับราชการ	๘	๖.๖๖
ลูกจ้าง	๓๒	๒๖.๖๖
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐
อื่นๆ	๐	๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๖ รองลงมาอาชีพลูกจ้าง จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๖

ตารางที่ ๕ เรื่องที่ขอรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	๐
๒.การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๓๕	๒๙.๑๖
๓.การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๕	๑๒.๕
๔.การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๘	๖.๖๗
๕.การใช้ Internet ตำบล	๐	๐
๖.การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐
๗.ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๗	๕.๘๓
๘.การขอทะเบียนพาณิชย์	๘	๖.๖๖
๙.การชำระภาษีต่างๆ	๔๓	๓๕.๘๓
๑๐.การขอรับถึงขยะและบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	๔	๓.๓๓
๑๑.อื่นๆ	๐	๐

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗) ส่วนใหญ่ขอรับบริการเรื่องการรับภาษีต่างๆ จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๘๓ รองลงมาขอรับบริการเรื่องการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๖

ตารางที่ ๖ การให้คะแนนความพึงพอใจของประชาชน

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	๕๔๔	๘๗.๕
๒.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว	๕๔๔	๘๗.๕
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๕๕๕	๙๒.๕๐
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๕๐	๙๑.๖๗
๕.มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๕๖๘	๙๔.๖๗
๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก	๕๗๐	๙๕.๐๐
๗.มีผังลำดับขั้นตอน ระยะเวลาให้บริการได้อย่างชัดเจน	๕๓๖	๘๙.๓๓
๘.จัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ , น้ำดื่ม	๕๕๑	๙๑.๘๓

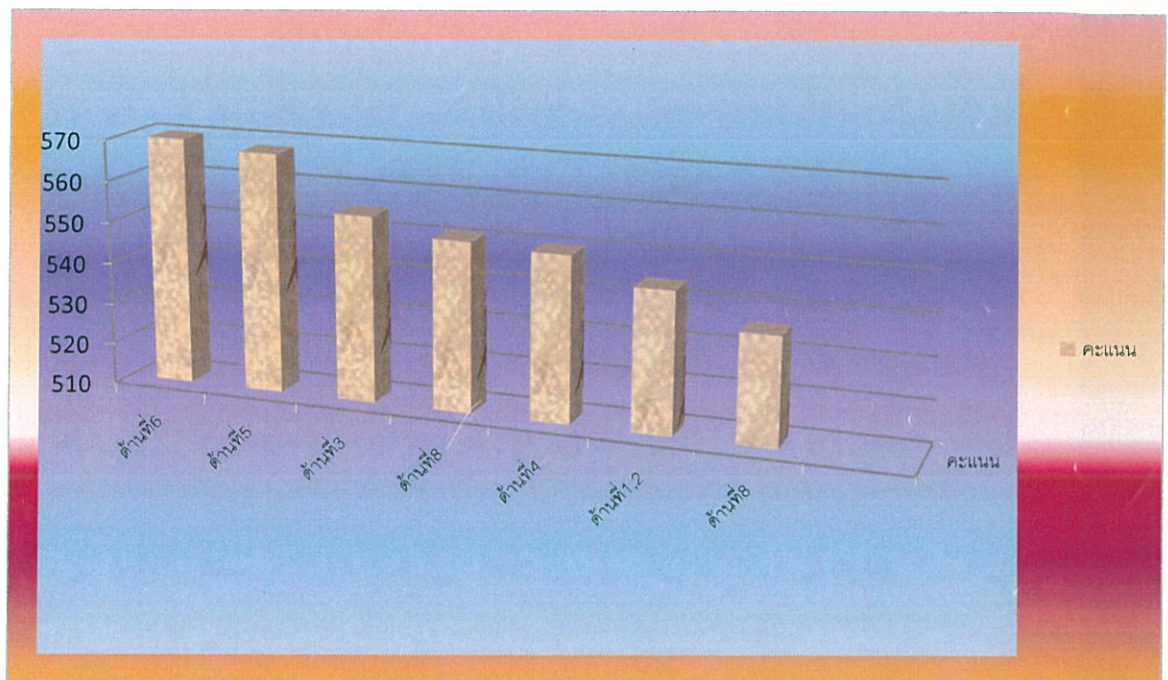
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗)

แบบประมวลผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล กาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗) จำนวน ๑๒๐ ฉบับ ผลการวิเคราะห์และแปลผลสรุปในภาพรวมได้ดังนี้

ประชากรมีความพึงพอใจ มากที่สุด คือด้านที่๖ ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก โดยมีคะแนนรวม ๕๗๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

รองลงมาคือด้านที่๕ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย โดยมีคะแนนรวม ๕๖๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๗

และด้านที่ ๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน โดยมีคะแนนรวม ๕๕๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ โดยด้านอื่นๆก็อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน



ประเด็นในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลกาบเชิง ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เรียงจากคะแนนความพึงพอใจมากไปหาน้อย

ด้านที่ ๖ ขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก

ด้านที่ ๕ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย

ด้านที่ ๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน

ด้านที่ ๘ จัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ , น้ำดื่ม

ด้านที่ ๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ด้านที่ ๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ

ด้านที่ ๒ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว

ด้านที่ ๗ มีผังลำดับขั้นตอน ระยะเวลาให้บริการได้อย่างชัดเจน