



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลกาบเชิง (โทร.๒๐)

ที่ สร ๗๖๕๐๗/๘๖

วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานการพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกาบเชิง

เรื่องเดิม

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลกาบเชิง ที่ ๔๙๗/๒๕๖๕ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง ลงวันที่ ๓ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๕ นั้น

ข้อเท็จจริง

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลกาบเชิง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง ที่มีการจัดการให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘) โดยมีประชาชนร่วมตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เฉลี่ยต่อเดือนมีผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ ๑๐ คน ดังรายละเอียดที่แนบท้ายนี้

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เห็นควรพิจารณาลงนามแบบสรุปรายงานการพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ และเปิดเผยบนเว็บไซต์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ) สุจิตติยา นาลอย
(นางสาวสุจิตติยา นาลอย)
นักการ

ความเห็นผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

เพ็ญศรี ดำเนิน นวลอม ๐๕๖๐

(ลงชื่อ) [Signature]
(นางสาวภาวนา ราษีทอง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

/ความเห็นของปลัดเทศบาล...

ความเห็นของปลัดเทศบาล

ไผ่จงารศ่วน

(ลงชื่อ)

(นางวนิดา สวัสดิภาพ)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลกาบเชิง

ความเห็น/คำสั่งนายกเทศมนตรี

- ๓๖๕๐๗/๘๖ - ดำเนินการ ตามพร ๕๐

(ลงชื่อ)

ศกพ

(นายสาคร คงสุข)

นายกเทศมนตรีตำบลกาบเชิง

รายละเอียดแนบท้ายบันทึกข้อความ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลกาบเชิง
ที่ สร ๓๖๕๐๗/๘๖ วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๘
เรื่อง รายงานการพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘



ประกาศ เทศบาลตำบลกาบเชิง
เรื่อง ประกาศสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเทศบาลตำบลกาบเชิง

ด้วย กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลกาบเชิง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง ที่มีการจัดการให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘) โดยมีประชาชนร่วมตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เฉลี่ยต่อเดือนมีผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ ๑๐ คน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกาบเชิง ทั้ง ๘ ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๘

จิรา

(นายสาคร คงสุข)

นายกเทศมนตรีตำบลกาบเชิง

แบบประเมินความพึงพอใจ
เทศบาลตำบลกาบเชิง อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์
รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘)

จากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘) มีประชาชนร่วมตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เฉลี่ยต่อเดือนมีผู้ตอบแบบสอบถาม ประมาณ ๑๐ คน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๐	๓๓.๓๓
หญิง	๘๐	๖๖.๖๗

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

ตารางที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ(ปี)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑๕-๒๕	๑๐	๘.๓๓
๒๖-๓๕	๒๘	๒๓.๓๓
๓๖-๔๕	๓๐	๒๕.๐๐
๔๖-๕๕	๑๒	๑๐.๐๐
๕๖-๖๕	๙	๗.๕๐
๖๖ ปีขึ้นไป	๓๑	๒๕.๘๔

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘) ส่วนใหญ่เป็นช่วงอายุ ๖๖ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๔ รองลงมาคือช่วงอายุ ๓๖-๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ตารางที่ ๓ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑.ไม่ได้เรียนหนังสือ	๐	๐
๒.ประถมศึกษา	๓๔	๒๘.๓๓
๓.มัธยมศึกษาตอนต้น(ม.๓)	๔๑	๓๔.๑๗
๔.มัธยมศึกษาตอนปลาย(ม.๖/ปวช.)	๒๓	๑๙.๑๗
๕.อนุปริญญา/ปวส.	๑๑	๙.๑๗
๖.ปริญญาตรี	๑๐	๘.๓๓
๗.สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๘๓
๘.อื่นๆ	๐	๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘) ส่วนใหญ่มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.๓) จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๑๗ รองลงมาประถมศึกษา จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๓

ตารางที่ ๔ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๕๙	๔๙.๑๗
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓๐	๒๕.๐๐
รับราชการ	๑๐	๘.๓๓
ลูกจ้าง	๒๑	๑๗.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐
อื่นๆ	๐	๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ๔๙.๑๗ รองลงมาอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ตารางที่ ๕ เรื่องที่ขอรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑.ข้อมูลข่าวสารทางเทศบาล	๐	๐
๒.การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๒๙	๒๔.๑๗
๓.การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙	๗.๕๐
๔.การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๑๑	๙.๑๗
๕.การใช้ Internet ตำบล	๐	๐
๖.การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐
๗.ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๒	๑๐.๐๐
๘.การขอทะเบียนพาณิชย์	๑๑	๙.๑๗
๙.การชำระภาษีต่างๆ	๓๘	๓๑.๖๖
๑๐.การขอรับถังขยะและบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	๑๐	๘.๓๓

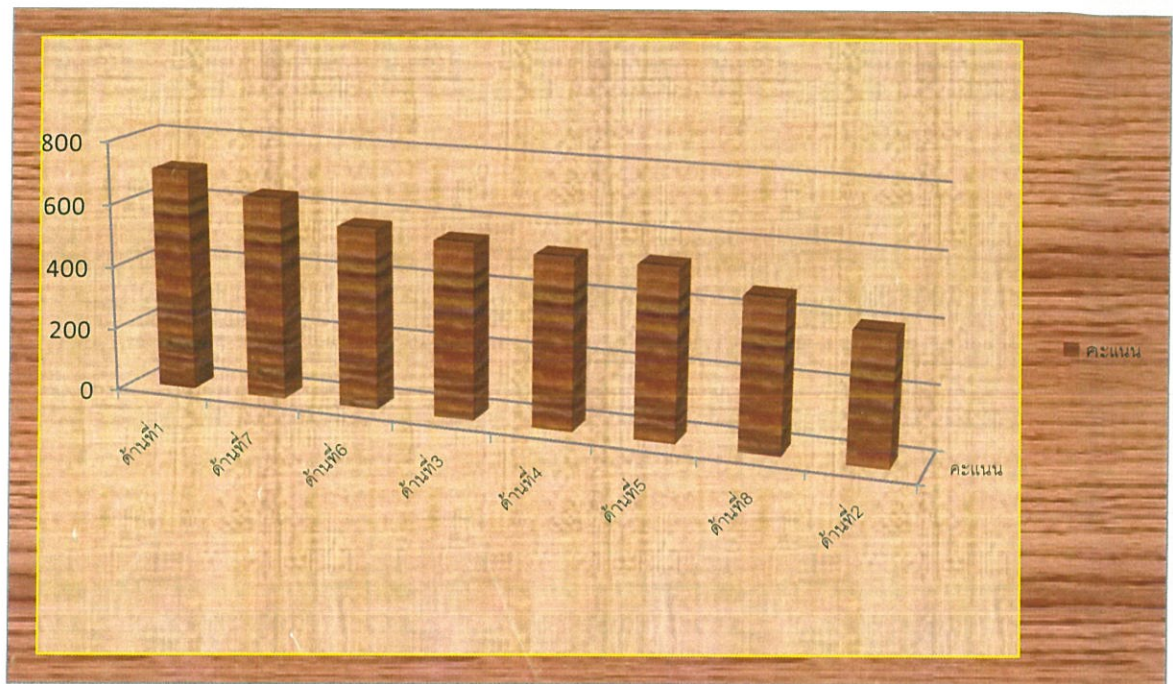
จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘) ส่วนใหญ่ขอรับบริการเรื่องการรับภาษีต่างๆ จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๖ รองลงมาขอรับบริการเรื่องการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๗

ตารางที่ ๖ การให้คะแนนความพึงพอใจของประชาชน

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	๗๐๖	๑๑๗.๖๗
๒.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๔๐๐	๖๖.๖๗
๓.มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๕๕๓	๙๒.๑๗
๔.มีผังลำดับขั้นตอน ระยะเวลาให้บริการได้อย่างชัดเจน	๕๓๕	๘๙.๑๗
๕.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว	๕๓๕	๘๙.๑๗
๖.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๗๑	๙๕.๑๗
๗.ขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก	๖๔๐	๑๐๖.๖๗
๘.จัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ , น้ำดื่ม	๔๗๐	๗๘.๓๓

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘)

แบบประมวลผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘) จำนวน ๒๐ ฉบับ ผลการวิเคราะห์และแปลผลสรุปในภาพรวมได้ดังนี้ ประชากรมีความพึงพอใจด้านที่ ๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ มากที่สุด โดยมีคะแนนรวม ๗๐๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๑๗.๖๗ รองลงมาคือ ด้านที่ ๗ มีผังลำดับขั้นตอน ระยะเวลาให้บริการชัดเจน โดยมีคะแนนรวม ๖๔๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๖.๖๗ และด้านที่ ๖ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม โดยมีคะแนนรวม ๕๗๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๗ โดยด้านอื่นๆก็อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน



ประเด็นในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เรียงจากคะแนนความพึงพอใจมากไปหาน้อย

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