



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานบริหารงานทั่วไป เทศบาลตำบลบัวสว่าง โทร/โทรสาร ๐๔๒-๙๗๓-๐๑๖

ที่ สน ๕๕๓๐๑/๒๕๖๔

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลบัวสว่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบัวสว่าง

ด้วยเทศบาลตำบลบัวสว่าง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบัวสว่าง หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลบัวสว่าง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

บัดนี้ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบัวสว่าง ได้ดำเนินการให้บริการตามภารกิจต่างๆ ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) แล้ว จึงขอสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางนันทญา ยศตะโคตร)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

- ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

- พล.โท ก.ก.ก.

(ลงชื่อ)

(นายอนุชา ไชยตะมาตร์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

- ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- พล.โท ก.ก.ก.

(ลงชื่อ)

(นายประมง วงศ์สาย)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลบัวสว่าง

- พล.โท ก.ก.ก.

(ลงชื่อ)

(นางเหมะรัตน์ เหมะตุลีน)
ปลัดเทศบาลตำบลบัวสว่าง

- ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลบัวสว่าง

- พล.โท ก.ก.ก.

(ลงชื่อ)

(นายวีระ ทุมกิจจะ)
นายกเทศมนตรีตำบลบัวสว่าง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบัวสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๖๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลบัวสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลบัวสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

สำนักงานเทศบาลตำบลบัวสว่าง อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปจำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมดคน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๑๘	๓๐%	
• หญิง	๔๒	๗๐%	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๘%	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๕	๔๒%	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๓๓%	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐	๑๗%	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๕	๘%	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๐	๕๐%	
• ปริญญาตรี	๒๕	๔๒%	
• สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๘	๑๓%	
• ผู้ประกอบการ	๑๐	๑๗%	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๓๗	๖๒%	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
• อื่นๆ โปรดระบุ.....	๕	๘%	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด ๕	พอใจปานกลาง ๔	พอใจ ๓	พอใจน้อย ๒	ไม่พอใจ ๑
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๓๙	๒๐	๑	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	๔๘	๑๐	๒	๐	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๒๕	๓๐	๕	๐	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๕	๒๐	๕	๐	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับ บริการก่อน	๕๕	๕	๐	๐	๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่ง กายของผู้ให้บริการ	๕๖	๔	๐	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความ พร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ	๓๕	๒๐	๔	๑	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๐	๓๔	๕	๑	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบ แทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๘	๒	๐	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๒	๑๘	๐	๐	๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการ	๒๐	๓๕	๓	๒	๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมี ความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	๓๐	๒๗	๒	๑	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕๖	๔	๐	๐	๐

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๙	๓๐	๑	๐	๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๘	๒๐	๒	๐	๐

จากตาราง สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจ พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๑%
- ๔ ระดับความพึงพอใจ พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๑%
- ๓ ระดับความพึงพอใจ พอใจร้อยละ คิดเป็นร้อยละ ๓๓%
- ๑ ระดับความพึงพอใจ พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๖%
- ๑ ระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐%

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองการศึกษา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓%

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓.ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น