



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลเหมืองใหม่

ที่ สส ๕๒๔๐๑/-

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลเหมืองใหม่

ด้วยเทศบาลตำบลเหมืองใหม่ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่ ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการให้หน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ดังนั้น กองวิชาการและแผนงานจึงขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๓) โดยมีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายยุทธนา พันธุ์บ้านแหลม)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

(นางจุฬารัตน์ ฉำทรัพย์)

ปลัดเทศบาลตำบลเหมืองใหม่

(นายเสวก ภมร)

นายกเทศมนตรีตำบลเหมืองใหม่

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๓)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย จำนวน ๒๐ คน	หญิง จำนวน ๓๐ คน		
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน - คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๑๕ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๒๕ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๑๐ คน
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๒๕ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๑๒ คน
	คน		๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๕ คน
	๔. อนุปริญญา	จำนวน ๓ คน	๕.ปริญญาตรี	จำนวน - คน
	๖. ปริญญาตรี	จำนวน ๕ คน	๗. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน - คน
๗. อื่น ๆ (ไม่มี)				
๔.อาชีพ	๑. เกษตรกร	จำนวน ๓๐ คน	๒. ลูกจ้าง	จำนวน ๑๐ คน
	คน		๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๕ คน
	๓. รับราชการ	จำนวน ๕ คน	๖. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน - คน
คน				

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก(คน)	ดี(คน)	พอใช้(คน)	ควรปรับปรุง(คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๓๘	๑๐	๒	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๓๗	๑๑	๔	๐
๓	ความสภาพในการให้บริการ	๔๐	๑๐	๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐	๑๐	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๔๑	๙	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๔๒	๘	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๔๑	๙	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๔๐	๑๐	๐	๐

/ผลการ...

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยร้อยละ ๗๙.๗๕ ,ระดับดี เฉลี่ยร้อยละ ๑๙.๒๕ และอยู่ในระดับพอใช้ ร้อยละ ๑ มีผู้ตอบแบบสอบถามรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ ระดับดีมากอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน สูงสุดในเรื่องห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ กับความต้องการ เทศบาลตำบลเหมืองใหม่ ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงในเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่ายและเรื่องมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในทุกๆ ด้านเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ ๗๖, ดี ร้อยละ ๒๐, พอใช้ ร้อยละ ๔
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๗๔, ดี ร้อยละ ๒๒, พอใช้ ร้อยละ ๔
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๘๐ ดี ร้อยละ ๒๐
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๘๐ ดี ร้อยละ ๐
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๘๒ ดี ร้อยละ ๑๘
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ ๘๔ ดี ร้อยละ ๑๖
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๘๒ ดี ร้อยละ ๑๘
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ ๘๐ ดี ร้อยละ ๒๐