



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลไห่ทิน
ที่ ๕๔๗๐๑ /

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลไห่ทิน
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลไห่ทิน

ตามที่เทศบาลตำบลไห่ทิน ได้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไห่ทินหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลไห่ทิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์นำมาปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

ดังนั้น สำนักปลัด เทศบาลตำบลไห่ทิน จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลไห่ทิน ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบทรrema

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสุชัญญา ไชยสังค์)
นักจัดการงานทั่วไป兼นายกฯ

ความเห็น.....

(นางนิชยา อินพิรุด)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

- เผด็จภานุรักษ์

สิบตำรวจตรี

(สุบิน จีนา)
ปลัดเทศบาล

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

ได้พิจารณาแล้ว

ทราบ

ความเห็นอื่น

.....
.....
.....

(ลงชื่อ)



(นายธรรมาธักษ์ เชียงพรหม)

นายกเทศมนตรีตำบลไห่หิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลໄให่ทิน จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปวช.

๒. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่จะขอรับบริการในเรื่องการขอรับเบี้ยยังชีพ

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลໄให่ทินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย จำนวน ๑ ราย โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๐ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๔๕.๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒ ระดับมากเฉลี่ย ๔๗.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๔ ระดับปานกลางเฉลี่ย ๓.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๓.๑ และระดับน้อยเฉลี่ย ๐.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑ มีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๗๓.๐๘ คน รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๔๐.๖๔ คน และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ๔๗.๖๙ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายศัยดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๙๓.๒๗	๖.๗๓	○	○	○
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๖๓.๔๖	๓๔.๖๒	๑.๙๒	○	○
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	๖๕.๓๘	๓๒.๖๙	๑.๙๒	○	○
๓. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๖.๑๕	๕๗.๖๙	๓.๘๕	○	○
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๖.๕๔	๖๐.๕๘	๒.๘๘	○	○
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๗.๓๑	๕๔.๘๑	๒.๘๘	○	○

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของเทศบาลไท่หิน

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๔ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน ๔๕ คน	หญิง	จำนวน ๕๐ คน		
อายุ	๑๕-๒๐ ปี	จำนวน ๗ คน	๒๑-๓๐ ปี	จำนวน ๒๓ คน	๔๑-๕๐ ปี	จำนวน ๒๕ คน
	๕๑-๖๐ ปี	จำนวน ๒๓ คน	๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๒๖ คน		
ระดับการศึกษา	ปวช	จำนวน ๓๔ คน	อนุปริญญา/ปวส	จำนวน ๑๙ คน	ปริญญาตรี	จำนวน ๒๑ คน
	ปริญญาโท	จำนวน ๐ คน	ปริญญาเอก	จำนวน ๐ คน	อื่นๆ	จำนวน ๓ คน

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

การขอรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน ๒๐ คน
การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	จำนวน ๓ คน
การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	จำนวน ๗ คน
การขอสนับสนุนนำ้อุปโภคบริโภค	จำนวน ๗ คน
การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ	จำนวน ๖ คน
การขออนุญาตจัดตั้งตลาด	จำนวน ๕ คน
การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน ๓ คน
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน ๕ คน
การชำระภาษีป้าย	จำนวน ๓ คน
การขอจัดตั้งสถานจ้างหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	จำนวน ๕ คน
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน ๑ คน
การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในหรือที่ทางสาธารณูปโภค	จำนวน ๕ คน
การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๑ คน
การรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน ๖ คน
การขอใช้บริการระบบอินเตอร์เน็ต	จำนวน ๕ คน
การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน ๕ คน
การขอรับสนับสนุนพั่นหมอกควัน	จำนวน ๘ คน
การขออนุญาตก่อสร้าง	จำนวน ๓ คน
อื่นๆ	จำนวน ๐ คน