



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ (โทร.๐ ๔๒๑๖ ๓๗๖๕)

ที่ สน.๕๖๓๐๘.๐๓/ ๒๕๖

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการ
ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู

ตามที่เทศบาลตำบลโคกภูได้สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ นั้น

บัดนี้ งานวิเคราะห์นโยบายและแผนได้รวบรวมและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

นายธวัช คุ้มบุญดี
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

๒๕๓๑/กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

(ลงชื่อ) จำเอก

(เดชณรงค์ เกษวิทย์)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ความเห็นรองปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

- ๒๕๓๑/รองปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

(ลงชื่อ)

(นายวัฒนา รุ่งเรือง)
รองปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

- ๒๕๓๑/ปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

(ลงชื่อ) ส.ต.ท.

(พิชัย จงสีหา)

ปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

✓) อนุมัติ

() เห็นควรเห็นเป็นอย่างอื่น

(ลงชื่อ)

(นายอัครเดช ยิ่งแสนงาม)

นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู



รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



สำรวจและรวบรวมโดยสำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลโคกภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน รายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
- ชาย	๕๐	๕๐	
- หญิง	๖๐	๖๐	
อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๕	๑๕	
- ๒๑ – ๔๐ ปี	๕๐	๕๐	
- ๔๑ – ๖๐ ปี	๒๐	๒๐	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๕	
วุฒิการศึกษา			
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๐	๒๐	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๕	๓๕	
- ปริญญาตรี	๔๐	๔๐	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕	
อาชีพของผู้มารับบริการ			
- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๕	๒๕	
- ผู้ประกอบการ	๒๕	๒๕	
- ประชาชนผู้รับบริการ	๔๐	๔๐	
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๐	๑๐	
- อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	

ตอนที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๘	๒๒	-	-	-	๔.๗๘	๙๕.๖๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕	๕	-	-	-	๔.๙๕	๙๙.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๒	๒๘	-	-	-	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๔	๒๒	๓๓	-	-	๔.๐๒	๘๐.๔๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๕	๒๓	๒๒	-	-	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๐	๒๐	-	-	-	๔.๘	๙๖.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๓	๑๗	-	-	-	๔.๘๓	๙๖.๖๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๓	๗๑	๖	-	-	๓.๘๓	๗๖.๖๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน,ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๘	๒๐	๒๒	-	-	๔.๓๖	๘๗.๒๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๕	๔๕	๒๐	-	-	๔.๑๕	๘๓.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๕	๒๐	๑๕	-	-	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๐	๖๘	๑๒	-	-	๔.๐๘	๘๑.๖๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๒๐	๖๕	๑๕	-	-	๔.๐๕	๘๑.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๒	๑๘	-	-	-	๔.๘๒	๙๖.๔๐
๕.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๖๐	๓๕	๕	-	-	๔.๕๕	๙๑.๐๐

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.บุคลากรของเทศบาลตำบลโคกภู พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอยู่ระหว่าง (๒๑ – ๔๐ ปี) และส่วนใหญ่มีการศึกษาในปริญญาตรี และพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายข้อได้ ดังนี้

- ด้านที่ ๑ ด้านเวลา

๑.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๐

๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๐๐

- ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑.การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๔๐

๒.มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๐.๔๐

๓.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๖๐

- ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑.ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐

๒.ความเต็มใจความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๖๐

๓.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๖.๖๐

๔.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๒๐

๕.การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๐๐

ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๐๐

๒.จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๖๐

๓.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๐๐

๔.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔๐

ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๐๐

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรจัดให้มีการประชุมประจำเดือน เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมกับแจ้งปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- ไฟฟ้าในหมู่บ้าน มีความสว่างทั่วถึง เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน บริการรวดเร็วเมื่อไฟฟ้าเกิดขัดข้อง

- ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนได้รับความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง

