



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน

ที่ /๒๕๖๐

วันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปากซ่อง
ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ด้วยงานบริการและเผยแพร่วิชาการ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปากซ่อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาสรุปผลเพื่อปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปากซ่อง ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๐ จากแบบสอบถาม จำนวน ๕๖ ชุด แบ่งออกเป็น

แบบสอบถามตอนที่ ๑ สรุปได้ดังนี้

๑. เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๙ และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๑

๒. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๐

๓. การศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ปวช. ปวส.

อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ ๕๔

๔. อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๓๐

แบบสอบถามตอนที่ ๒ สรุปได้ดังนี้

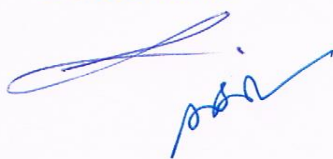
การให้บริการของเทศบาลเมืองปากซ่อง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๐๐	๐.๖๗	พึงพอใจมาก
๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ	๔.๐๐	๐.๖๕	พึงพอใจมาก
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๐๐	๐.๗๐	พึงพอใจมาก
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้เข้ารับบริการ	๔.๐๐	๐.๘๙	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๐	๐.๗๓	พึงพอใจมาก
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๐๐	๐.๗๕	พึงพอใจมาก
๒.๒ มีการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๐๐	๐.๗๔	พึงพอใจมาก
๒.๓ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔.๐๐	๑.๐๐	พึงพอใจมาก
๒.๔ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔.๐๐	๐.๘๔	พึงพอใจมาก
๒.๕ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	๔.๐๐	๐.๘๕	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๐๐	๐.๘๔	พึงพอใจมาก

การให้บริการของเทศบาลเมืองปากช่อง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	๕.๐๐	๐.๕๘	พึงพอใจมากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔.๐๐	๐.๖๔	พึงพอใจมาก
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๐๐	๐.๖๘	พึงพอใจมาก
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๔.๐๐	๐.๘๓	พึงพอใจมาก
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕.๐๐	๐.๕๙	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๐	๐.๖๖	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๐๐	๐.๗๙	พึงพอใจมาก
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับการบริการ	๔.๐๐	๐.๙๐	พึงพอใจมาก
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๐๐	๐.๗๔	พึงพอใจมาก
๔.๔ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๐๐	๐.๗๙	พึงพอใจมาก
๔.๕ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ	๔.๐๐	๐.๘๓	พึงพอใจมาก
๔.๖ มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๐๐	๑.๐๐	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๐	๐.๘๔	พึงพอใจมาก


ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการที่เทศบาลเมืองปากช่อง ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๐ ในภาพรวมทั้งหมด ๔ ด้าน ผลอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ตามเอกสารโปรแกรม SPSS ที่แนบมาพร้อมนี้

เรียน ปลัดเทศบาล
- เพื่อโปรดทราบ

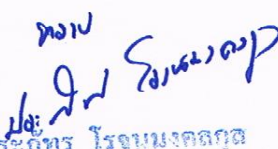
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวสัทธินันท์ สธธินันท์)
ปลัดเทศบาล


(นางสาวธีราภรณ์ แท่งทอง)
เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ชำนาญงาน

(นายนิพนธ์ ผลทวี)


ประภัสร์ โรจนนงกุล
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีเมืองปากช่อง

หัวหน้างานบริการและเผยแพร่วิชาการ


(นางสาวศรณิยาพร กฤตยสวัสดิ์กุล)
หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ