



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเอราวัณ

ที่ ลย ๗๓๗/๐๑.๑/

วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการเทศบาลตำบลเอราวัณ ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเอราวัณ

ตามที่เทศบาลตำบลเอราวัณ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อราชการเทศบาลตำบลเอราวัณ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำนักปลัดเทศบาลตำบลเอราวัณ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการเทศบาลตำบลเอราวัณ ประจำปี ๒๕๖๒ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวธิดา วรรณชัย)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

ได้พิจารณาแล้ว



ทราบ



ความคิดเห็นอื่น

(ลงชื่อ)

(นายกเดช วรรณชัย)

นายกเทศมนตรีตำบลเอราวัณ

รูปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ประจำปีงบประมาณ 2562

เทศบาลตำบลเอราวัณ

กลุ่มประชากรตัวอย่าง คือผู้มาติดต่อกับงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	55	45.83
หญิง	65	54.17
รวม	120	100
2. อายุ	จำนวน	ร้อยละ
60 ปีขึ้นไป	20	16.67
50-59	61	50.83
40-49	22	18.33
30-39	14	11.67
ต่ำกว่า 30	3	2.50
รวม	120	100

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับการติดต่อใช้บริการ

1. การมารับบริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลเอราวัณ	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	112	93.33
มากกว่า 1 ครั้ง	8	6.67
รวม	120	100
2. เคยใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลตำบลเอราวัณ	จำนวน	ร้อยละ
โดยการสืบค้นจากเว็บไซต์ ของหน่วยงาน http://erawan-loci.go.th		
เคย	4	3.33
ไม่เคย	116	96.67
รวม	120	100

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเอราวัณ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดย

5 = พึงพอใจมากที่สุด

4 = พึงพอใจมาก

3 = พึงพอใจปานกลาง

2 = พึงพอใจน้อย

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

ลำดับ	การให้บริการ	ความพึงพอใจ					
		5 จำนวน/ ร้อยละ	4 จำนวน/ ร้อยละ	3 จำนวน/ ร้อยละ	2 จำนวน / ร้อยละ	1 จำนวน / ร้อยละ	รวม
1.	<u>ด้านกระบวนการ</u> ขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	56	62	2			120
		46.67	51.67	1.66			100
2.	ความถูกต้อง ครบถ้วน	56	63	1			120
		46.67	52.50	0.83			100
3.	มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การ ให้บริการตามลำดับคิว	65	54	1			120
		54.17	45.00	0.83			100
ลำดับ	การให้บริการ	ความพึงพอใจ					
		5 จำนวน/ ร้อยละ	4 จำนวน/ ร้อยละ	3 จำนวน/ ร้อยละ	2 จำนวน / ร้อยละ	1 จำนวน / ร้อยละ	
4.	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u> ความสุภาพเรียบร้อยในการพุดจา	24	90	6			120
		20.00	75.00	5.00			100
5.	ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	27	84	9			120
		22.50	70.00	7.50			100
6.	การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	37	80	3			120
		30.83	66.67	2.50			100
7.	ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	31	87	2			120
		25.84	72.50	1.66			100
8.	การใช้ข้อมูล และการตอบข้อซักถามของ เจ้าหน้าที่	50	68	2			120
		41.67	56.67	1.66			100
9.	ความซื่อสัตย์ สุจริต	57	61	2			120

		47.50	50.84	1.66			100
	<u>ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะดวก</u>						
10.	ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ เอกสารแนะนำความรู้	47	71	2			120
		39.17	59.17	1.66			100
11.	ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	58	61	1			120
		48.34	50.83	0.83			100
12.	ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	76	43	1			120
		63.34	35.83	0.83			100
	<u>ภาพรวม</u>						
13.	ความพึงพอใจของการให้บริการประชาชน	63	56	1			120
		52.50	46.67	0.83			100

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 63.34 รองลงมาคือ ความพึงพอใจของการให้บริการประชาชน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 และความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 48.34

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลเอราวัณ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมา ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมาก จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 และพึงพอใจปานกลางจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83