



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านใหม่

ที่ นม ๕๒๗๘๑/

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุบบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๕ (ตุลาคม๒๕๖๔-กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านใหม่

ด้วยงานประชาสัมพันธ์ ได้ดำเนินการแจกแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เพื่อใช้สถิติความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อในส่วนราชการเทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕) โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๑๐๐ คน โดยมีผลสรุบบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนรายละเอียดแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ภคพันธ์

(นางสาวภคพันธ์ รักษาสุวรรณ)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

(นางธัญพร คิมหันต์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายสิริกิจ วาปีธรรม)
ปลัดเทศบาลตำบลบ้านใหม่

(นางมะลิวัลย์ บางนึมน้อย)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านใหม่

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชน และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆโดยสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลบ้านใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้



แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ที่	รายละเอียดประเด็น/ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		พอใจมาก	พอใจ	ควรปรับปรุง	รวม
๑	ด้านเวลา				
	๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด				
	๑.๒ ความเร็วในการให้บริการ				
๒	ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
	๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ				
	๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามประกาศไว้				
	๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน				
๓	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ				
	๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ				
	๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ				
	๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น				
	๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ				
	๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ				
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
	๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ				
	๔.๒ จุด/ช่องทาง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก				
	๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ				
	๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ				
	๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ				

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๒	๓๒
หญิง	๖๘	๖๘
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๘	๘
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๖	๕๖
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๓	๒๓
รวม	๑๓๐	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๙	๙
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๗๒	๗๒
ปริญญาตรี	๑๖	๑๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
งานเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๙	๒๙
ผู้ประกอบการ	๓๒	๓๒
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๔	๒๔
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๘	๘
อื่น ๆ	๗	๗

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงร้อยละ

ที่	รายละเอียดประเด็น/ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		พอใจ มาก	พอใจ	ควร ปรับปรุง	รวม
๑	ด้านเวลา				
	๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕.๐๐	๘๕.๐๐	๑๐.๐๐	๑๐๐
	๑.๒ ความเร็วในการให้บริการ	๑๓.๐๐	๗๕.๐๐	๑๒.๐๐	๑๐๐
๒	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๑๓.๐๐	๘๕.๐๐	๒.๐๐	๑๐๐
	๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ				
	๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามประกาศไว้	๑๘.๐๐	๗๘.๐๐	๔.๐๐	๑๐๐
	๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๖.๐๐	๘๕.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐
๓	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ				
	๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๘.๐๐	๘๒.๐๐	-	๑๐๐
	๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๓.๐๐	๘๕.๐๐	๒.๐๐	๑๐๐
	๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๖.๐๐	๘๙.๐๐	-	๑๐๐
	๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๑.๐๐	๑๑.๐๐	-	๑๐๐
	๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๘๗.๐๐	๘.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
	๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๘๑.๐๐	๑๓.๐๐	๖.๐๐	๑๐๐
	๔.๒ จุด/ช่องทาง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘๑.๐๐	๑๐.๐๐	๙.๐๐	๑๐๐
	๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๘๕.๐๐	๗.๐๐	๘.๐๐	๑๐๐
	๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๘.๐๐	๑๔.๐๐	๘.๐๐	๑๐๐
	๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับ	๕๓.๐๐	๔๒.๐๐	๒.๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ๓.๕ การบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ความพึงพอใจมากที่สุดคือ ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้นมารยามของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๓ ควรปรับปรุงคือ ๑.๒ ความเร็วในการให้บริการ

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ อยู่ในระดับ พอใจมาก

.....