



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลคอกกระบือ

ที่ สค ๕๓๔๐๑/๑๑๖๘

วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคอกกระบือ

ตามที่เทศบาลตำบลคอกกระบือ สำนักปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจดังกล่าวได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วโดยได้แจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๕๐ ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น ๕๐ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอุษา ม่วงสุข)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นางสาวอุษา ม่วงสุข)
หัวหน้าสำนักปลัด รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลคอกกระบือ

(นายกนกศักดิ์ ดั่งสงค์)
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีตำบลคอกกระบือ

ปลัด ทด.....
รองปลัด ทด.....
หัวหน้าสำนักปลัด.....
หัวหน้าฝ่าย.....
เจ้าหน้าที่.....
นาง/เสริมพัฒนา.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลคอกกระบือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
งบประมาณประจำปี ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลคอกกระบือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลคอกกระบือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงคำร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๔๒/๙๓.๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๔๐/๘๘.๘%	๒/๔.๔๔%	-	-
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๔๔/๙๗.๗๗%	-	๑/๒.๒๒%	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูล	๔๓/๙๕.๕๕%	-	๒/๔.๔๔%	-
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ	๔๔/๙๗.๗๗%	๑/๒.๒๒%	-	-
๗	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๓๕/๗๗.๗๗%	๑๐/๒๒.๒๒%	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๗ ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจนถูกต้องในการอธิบายข้อมูลต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ ลำดับที่สาม คือ การ อำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ, ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ เรียงตามลำดับ คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘ และสถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลคอกกระบือ โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๑

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้

๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานน้อย

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๖	๕๒
หญิง	๒๔	๔๘
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๓	๖
๒๕ - ๓๕ ปี	๑๑	๒๒
๓๕ - ๖๐ ปี	๑๙	๓๘
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๗	๓๔
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๕	๑๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๘	๓๖
ปริญญาตรี	๑๕	๓๐
ปริญญาโท	๔	๘
สูงกว่าปริญญาโท	๕	๑๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๘	๑๖
รับจ้าง	๘	๑๖
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒	๔
รับราชการ	๑๙	๓๘
รับราชการบำนาญ	๘	๑๖
อื่น ๆ	๕	๑๐
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)