



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลศรีสองรัก (สำนักปลัด) โทร. ๐-๔๒๘๙-๑๘๗๒

ที่..... ลย ๗๔๕๐๑/๒๕๖๔..... วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง..... รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลศรีสองรัก.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลศรีสองรัก

ตามที่เทศบาลตำบลศรีสองรัก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลศรีสองรัก รวมถึงการติดต่อหน่วยงานต่างๆ ภายในสังกัดของเทศบาลฯ ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลศรีสองรัก จึงขอรายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลศรีสองรัก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวนิภาภัทร์ เสนารินทร์)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลฯ

ผิวิเศษ อภิระชากร พล.รท. รองนายก อบจ.จ.เลย

(ลงชื่อ)

(นางทรรษลักษณ์ สุทธิ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลศรีสองรัก

ความเห็น
ที่ส่งถึง อบจ.

การเผยแพร่ไปรษณีย์และมอบเป็นหลักฐานในแฟ้มประวัติของ อบจ.เลย

(ลงชื่อ)

(นายต่อศักดิ์ กันสุข)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลศรีสองรัก

คำสั่งนายกฯ

— ท.จ.ม

(ลงชื่อ)

นายเวทิน เพียรวิทยา

(นายเวทิน เพียรวิทยา)

นายกเทศมนตรีตำบลศรีสองรัก

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

เทศบาลตำบลศรีสองรัก อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๕๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเทศบาลตำบลศรีสองรัก อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๕๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลศรีสองรัก โดยการสุ่มตัวอย่าง และ เก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๙๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๕๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลศรีสองรัก อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้
ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๑	๔๔.๐๘
หญิง	๕๒	๕๕.๙๑
รวม		๑๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๐๘
๒๑-๓๐ ปี	๑๐	๑๐.๗๕
๓๑-๔๐ ปี	๒๕	๒๖.๘๘
๔๑-๕๐ ปี	๑๗	๑๘.๒๘
๕๑-๖๐ ปี	๑๓	๑๓.๙๘
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๗	๒๙.๐๓
รวม		๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๐๘
๒๑-๓๐ ปี	๑๐	๑๐.๗๕
๓๑-๔๐ ปี	๒๕	๒๖.๘๘
๔๑-๕๐ ปี	๑๗	๑๘.๒๘
๕๑-๖๐ ปี	๑๓	๑๓.๙๘
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๗	๒๘.๐๓
รวม		๑๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๔	๒๕.๘๑
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๘	๓๐.๑๑
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๔	๑๕.๐๕
ปริญญาตรี	๒๗	๒๘.๐๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม		๑๐๐
๔. อาชีพ		
รับราชการ	๘	๘.๖๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๔	๔.๓๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๒๑	๒๒.๕๘
รับจ้าง	๓๒	๓๔.๔๑
ตัวนักเรียน/นักศึกษา	๑	๑.๐๘
เกษตรกร	๒๗	๒๘.๐๓
อาชีพอื่นๆ	๐	๐
รวม		๑๐๐

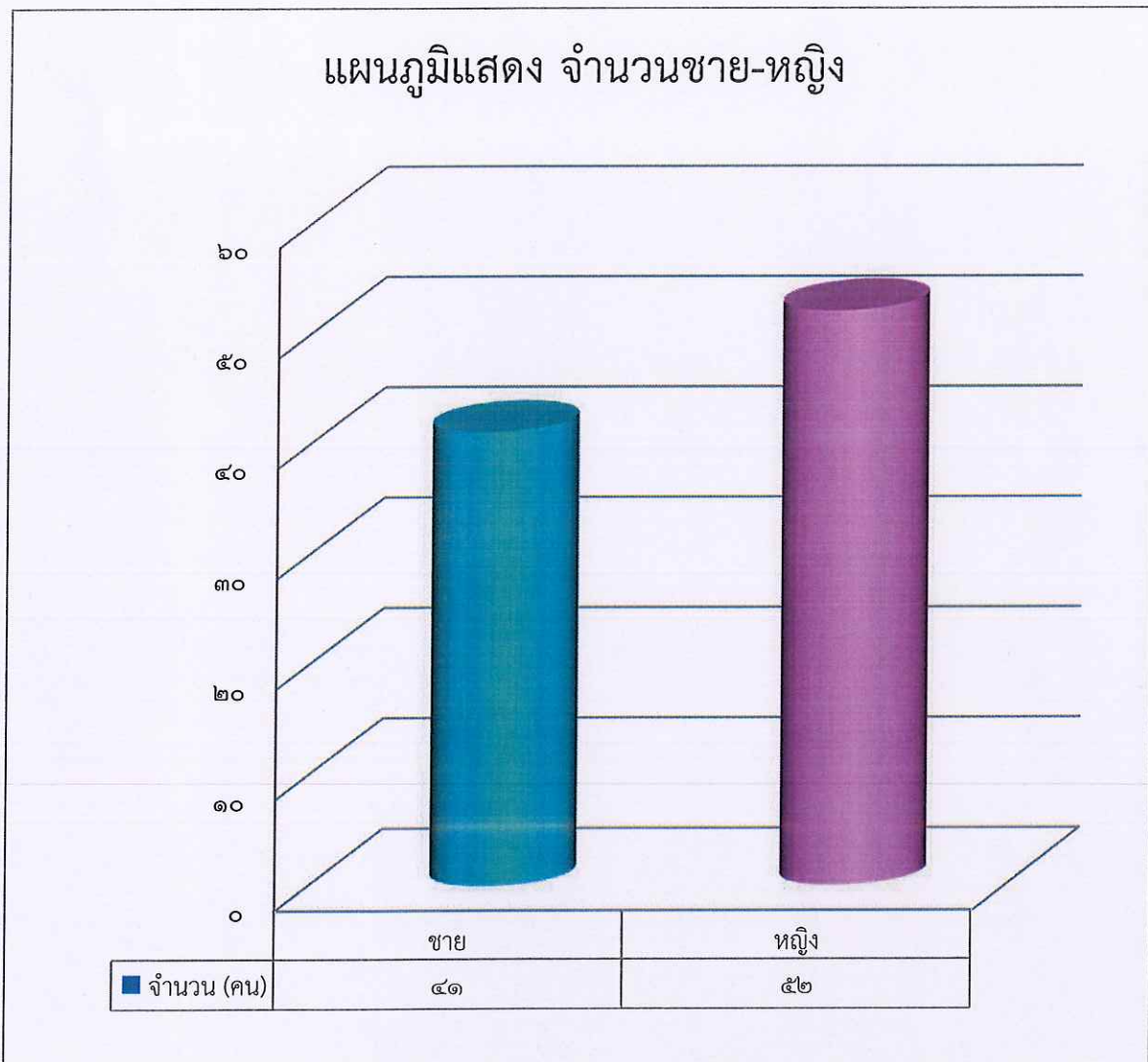
สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลศรีสองรัก

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จำนวน ๙๓ คน

ข้อมูลทั่วไป (เพศ)

ลำดับ	เพศ	จำนวน (คน)
๑	ชาย	๔๑
๒	หญิง	๕๒
	รวม	๙๓



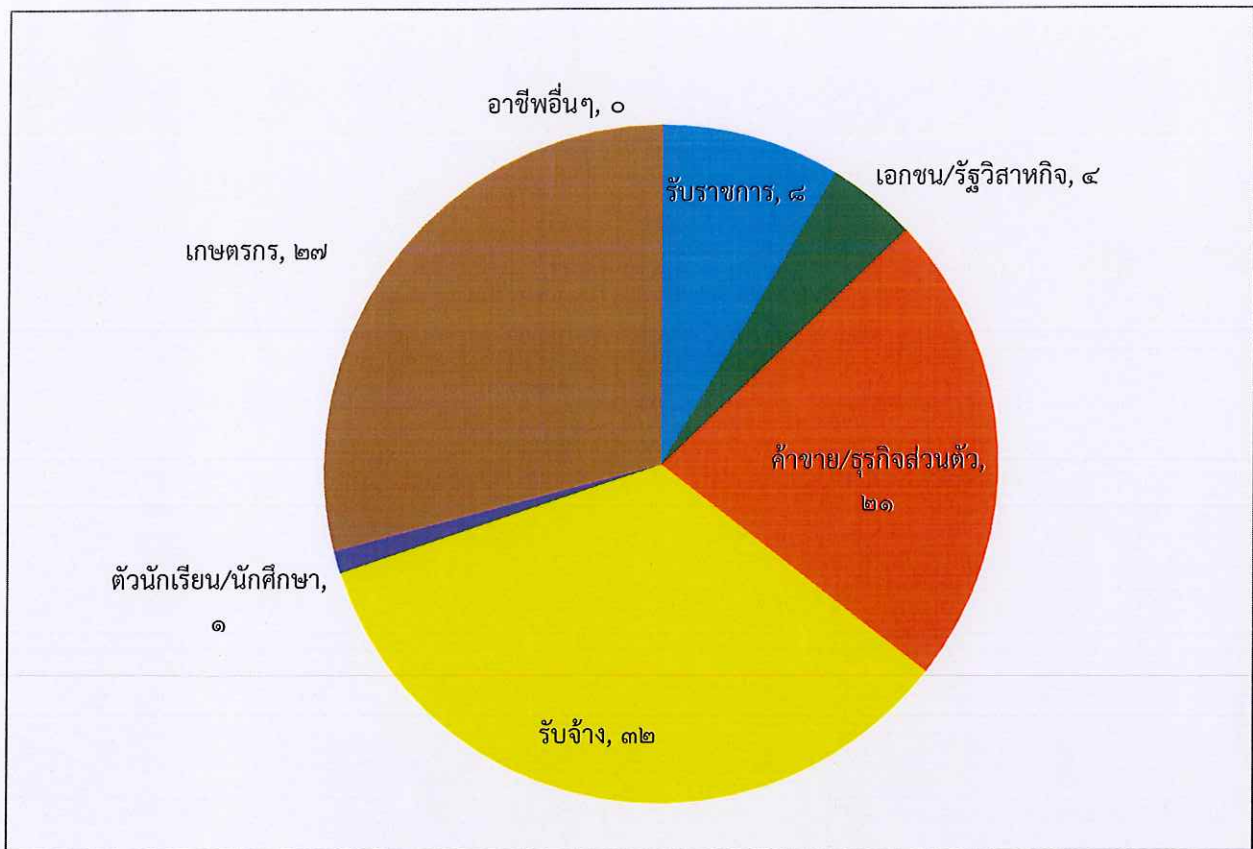
สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลศรีสองรัก

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จำนวน ๙๓ คน

ข้อมูลทั่วไป (อาชีพ)

ลำดับ	การศึกษา	จำนวนคน
๑	รับราชการ	๘
๒	เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๔
๓	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๒๑
๔	รับจ้าง	๓๒
๕	ตัวนักเรียน/นักศึกษา	๑
๖	เกษตรกร	๒๗
๗	อาชีพอื่นๆ	๐
	รวม	๙๓



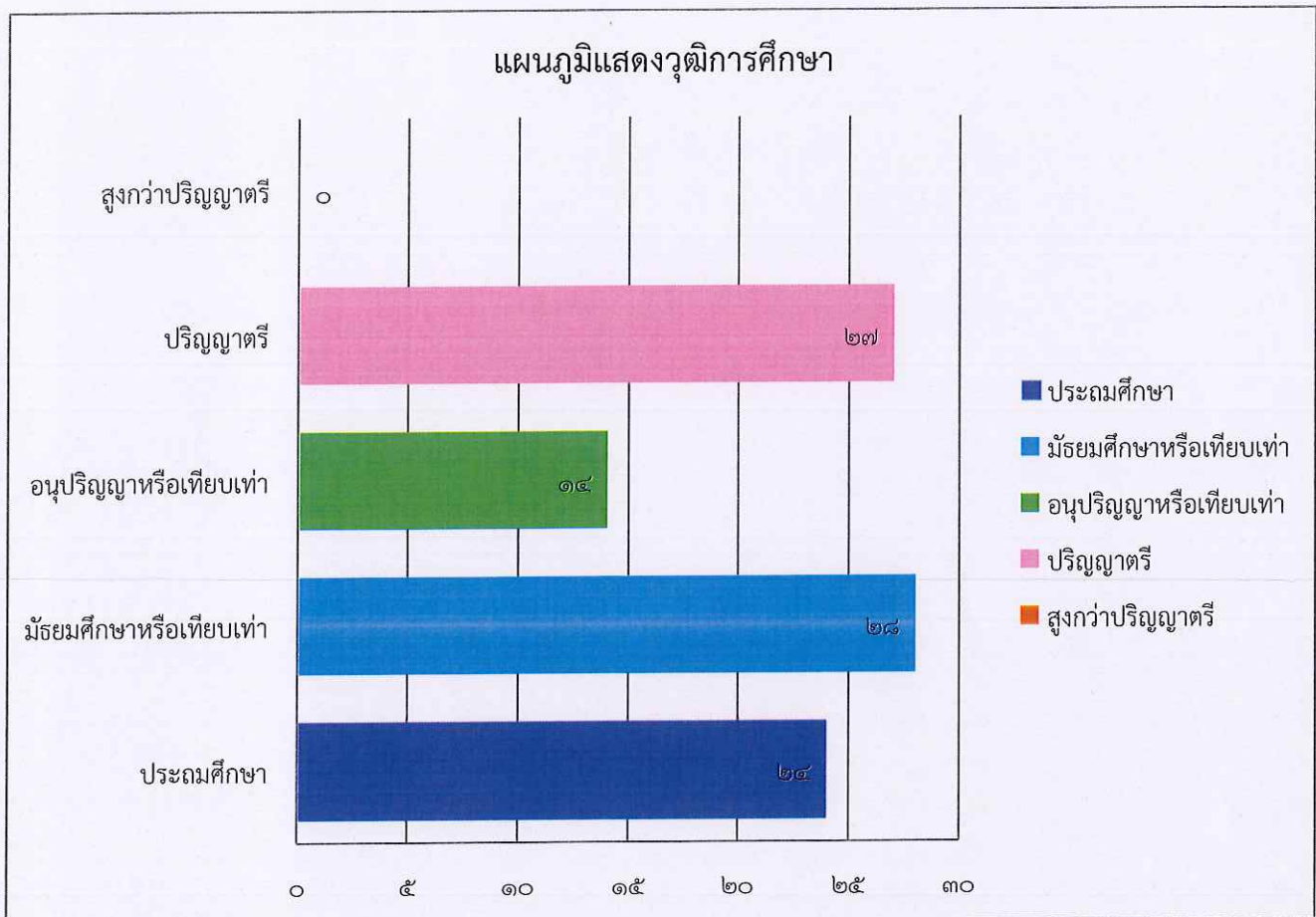
สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลศรีสองรัก

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จำนวน ๙๓ คน

ข้อมูลทั่วไป (การศึกษา)

ลำดับ	การศึกษา	จำนวนคน
๑	ประถมศึกษา	๒๔
๒	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๘
๓	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๔
๔	ปริญญาตรี	๒๗
๕	สูงกว่าปริญญาตรี	๐
	รวม	๙๓



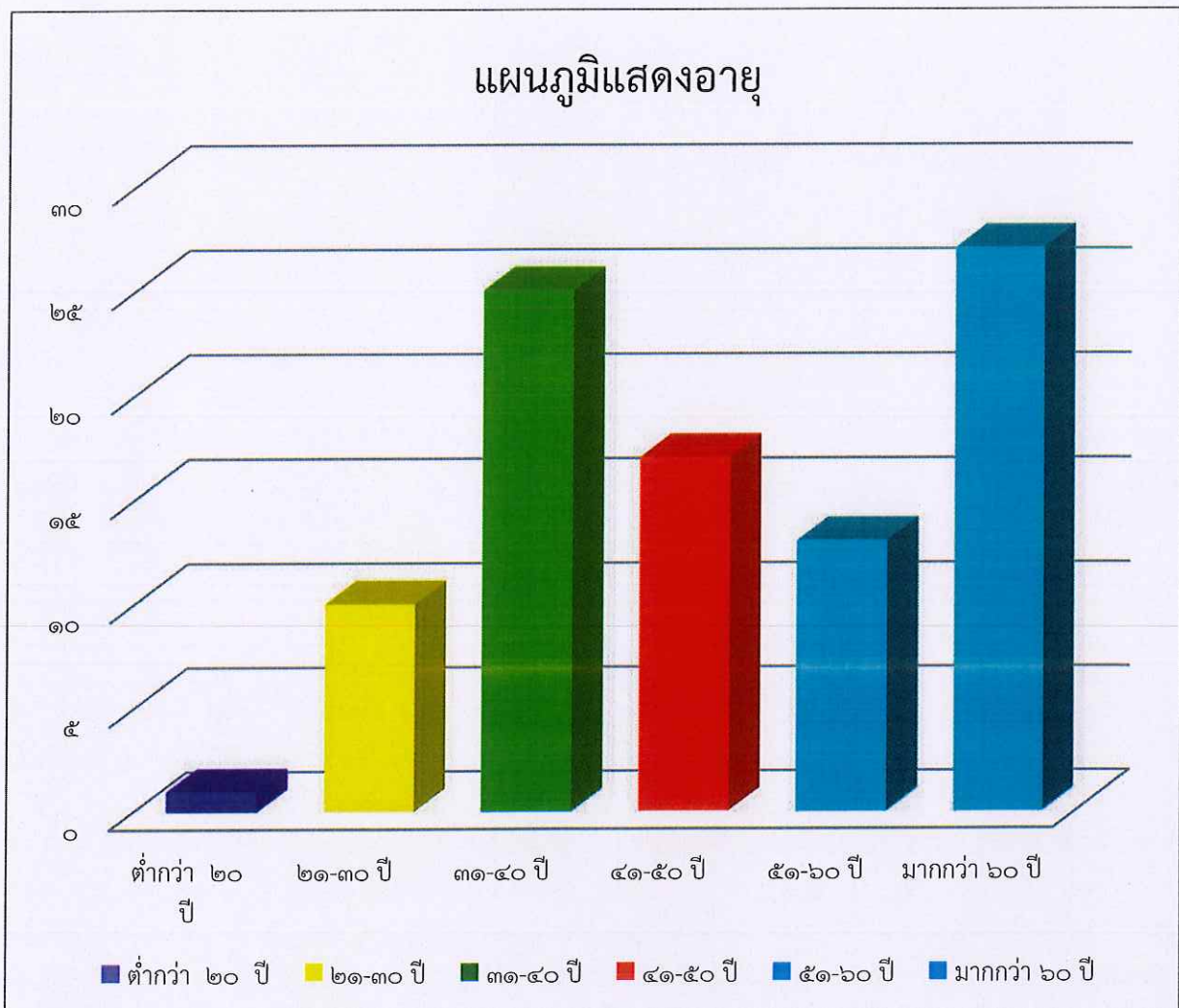
สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลศรีสองรัก

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จำนวน ๙๓ คน

ข้อมูลทั่วไป (อายุ)

ลำดับ	อายุ	จำนวน (คน)
๑	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑
๒	๒๑-๓๐ ปี	๑๐
๓	๓๑-๔๐ ปี	๒๕
๔	๔๑-๕๐ ปี	๑๗
๕	๕๑-๖๐ ปี	๑๓
๖	มากกว่า ๖๐ ปี	๒๗
	รวม	๙๓



ตารางที่ ๒ แสดงเรื่องที่ขอรับบริการ

ลำดับ	รายการ	จำนวนคน
๑	การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๕
๒	ด้านการให้บริการด้านไฟฟ้า	๑๑
๓	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๐
๔	การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๔
๕	การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๒
๖	ด้านการป้องกัน	๘
๗	การใช้ Internet ตำบล	๓
๘	การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๐
๙	การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑
๑๐	การให้บริการรถกู้ชีพกู้ภัย	๓
๑๑	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๗
๑๒	การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๑๒
๑๓	การชำระภาษีป้าย	๙
๑๔	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๘
๑๕	การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๒
๑๖	การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๙
๑๗	การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๐
๑๘	อื่นๆ:	๖

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๕๕.๙๑	๔๐.๘๖	๓.๒๓	-	-
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	๔๐.๘๖	๕๕.๙๑	๓.๒๓	-	-
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ลูกต้องหน้าเชื่อถือ	๓๗.๖๓	๕๙.๑๔	๓.๒๓	-	-
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๕.๑๖	๔๘.๓๙	๖.๔๕	-	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๓๔.๔๑	๕๐.๕๔	๑๕.๐๕	-	-
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๗.๖๓	๕๙.๑๔	๓.๒๓	-	-
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔๘.๓๙	๔๔.๐๙	๗.๕๓	-	-
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๘.๓๙	๔๖.๒๔	๕.๓๘	-	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๓๔.๔๑	๕๙.๑๔	๖.๔๕	-	-
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบข้อมูลในการบริหารข้อมูลสารสนเทศ	๓๓.๓๓	๖๐.๒๒	๖.๔๕	-	-
การจัดผังการให้บริการและการใช้งานอาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔๐.๘๖	๕๔.๘๔	๑.๐๘	-	-
อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๔๐.๘๖	๕๓.๗๖	๕.๓๘	-	-

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลศรีสองรัก โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๑) อยากให้มีช่องทางที่สามารถติดต่อ สมาชิกสภาได้โดยตรงมากกว่านี้
- ๒) อยากให้มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ลงพื้นที่เพื่อแนะนำทางด้านสาธารณสุข
- ๓) เพิ่มช่องทางการติดต่อทางไลน์เพื่อความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสาร
- ๔) อยากให้บริการนอกสถานที่เยอะๆ
- ๕) อยากให้มี wifi ทั้งตำบล
- ๖) ควรทำป้ายบอกกระบวนกรให้ใหญ่เห็นได้ชัดเจนและละเอียด
- ๗) ควรลดขั้นตอนการติดต่อให้กระชับรวดเร็วมากกว่านี้

๘) การประชาสัมพันธ์การดำเนินการยังไม่ทั่วถึง ส่วนใหญ่มีแต่ผู้นำชุมชนที่ทราบข่าวและร่วมกิจกรรม ควรจะขยายให้ประชาชนทั่วไปได้มีส่วนร่วมในชุมชนมากกว่านี้ด้วย

- ๙) ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับโรคไข้เลือดออก เนื่องจากฤดูฝนมีเยอะมาก
- ๑๐) ควรเพิ่มการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น การชำระภาษี การขอน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค
- ๑๒) ควรเพิ่มที่จอดรถให้มากกว่านี้ หรือหาเจ้าหน้าที่มาให้บริการเวลาที่คนมาใช้บริการเยอะๆ