



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลพลวง สำนักปลัดเทศบาล งานบริหารงานทั่วไป โทร ๐ ๓๙๓๐ ๙๒๘๔

ที่ จป ๕๓๗๐๑/๑๕๐

วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพลวง ณ จุดบริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๖

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพลวง

ตามที่ สำนักปลัดเทศบาล ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ เกี่ยวกับงานที่ต้องให้บริการประชาชน จำนวน ๗ งาน นั้น

งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล ขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพลวง ณ จุดบริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปิวิณา ไกลบาบ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นายพิเชฐพล สามพันธ์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

(นายณรงค์ พานิชกิจ)
ปลัดเทศบาลตำบลพลวง

ความเห็นนายกเทศมนตรี

ทราบ

(นายณัฏฐพงษ์ อินทอง)
นายกเทศมนตรีตำบลพลวง

**สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลพลวง อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี**

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๔๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ๑. ชายจำนวน ๒๐ คน ๒. หญิงจำนวน ๒๕ คน
๒. อายุ ระหว่าง ๒๔ - ๕๕ ปี
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
๑. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน - คน ๒. ประถมศึกษา จำนวน ๕ คน
๓. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๑๐ คน ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๑๒ คน
๕. อนุปริญญา /ปวส. จำนวน ๑๓ คน ๖. ปริญญาตรี จำนวน ๕ คน
๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ๔.อาชีพ เกษตรกร ๑๙ คน ประกอบธุรกิจส่วนตัว ๒๐ คน รับราชการ ๓ คน
- นักเรียน/นักศึกษา ๓ คน อื่น ๆ - คน

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- ☐ ข้อมูลข่าวสารทางราชการ ๔ คน ☐ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ ๑๖ คน
- ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน - คน ☐ การขอจดทะเบียนพาณิชย์ ๒ คน
- ☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๕ คน ☐ การชำระภาษี ต่างๆ ๙ คน
- ☐ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ฯลฯ ๙ คน ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๕ คน	-	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๕ คน	-	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๔ คน	๑ คน	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๕ คน	-	-	-	-
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๕ คน	-	-	-	-
๖. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๔ คน	๑ คน	-	-	-
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๔ คน	-	-	-	-
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๕ คน	๑ คน	-	-	-

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ๑. ชายจำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๔ ๒. หญิงจำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๕
๒. อายุ ระหว่าง ๒๔ - ๕๕ ปี
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- | | |
|---------------------------------------|---------------------|
| ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน - คน | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| ๒. ประถมศึกษา จำนวน ๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ |
| ๓. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๑๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ |
| ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๑๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ |
| ๕. อนุปริญญา /ปวส. จำนวน ๑๓ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๙ |
| ๖.ปริญญาตรี จำนวน ๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ |
| ๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

๔. อาชีพ

- | | |
|------------------------------|---------------------|
| ๑. เกษตรกร ๑๙ คน | คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒๒ |
| ๒. ประกอบธุรกิจส่วนตัว ๒๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๔ |
| ๓. รับราชการ ๓ คน | คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ |
| ๔. นักเรียน/นักศึกษา ๓ คน | คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ |
| ๕. อื่น ๆ - คน | คิดเป็นร้อยละ ๐ |

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|---------------------|
| ๑. ข้อมูลข่าวสารทางราชการ ๔ คน | คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๙ |
| ๒. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ ๑๖ คน | คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๖ |
| ๓. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน - คน | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| ๔. การขอจดทะเบียนพาณิชย์ ๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๔ |
| ๕. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ |
| ๖. การชำระภาษี ต่างๆ ๙ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๐ |
| ๗. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ฯลฯ ๙ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๐ |
| ๘. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....- คน..... | คิดเป็นร้อยละ ๐ |

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็ม ใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๘	๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๒	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-
๕. มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย	๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
๖. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๘	๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๒	-	-	-
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลพลวง อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๖**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ.....ปี
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- | | |
|--|--|
| ☐ ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ | ☐ ๒. ประถมศึกษา |
| ☐ ๓. มัธยมศึกษาตอนต้น | ☐ ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| ☐ ๕. อนุปริญญา/ปวส. | ☐ ๖. ปริญญาตรี |
| ☐ ๗. สูงกว่าปริญญาตรี | ☐ ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
๔. อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ รับราชการ
- ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---|---|
| ☐ ข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ☐ การขอรับเบี่ยงชีตต่างๆ |
| ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ☐ การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | ☐ การชำระภาษี ต่างๆ |
| ☐ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ฯลฯ | ☐ อื่น ๆ(โปรดระบุ)..... |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพลวง อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....