



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลพยุห์

ที่ -

วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลพยุห์ ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพยุห์

ด้วยเทศบาลตำบลพยุห์ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพยุห์ ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงาน
อย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๓ ซึ่งมีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ประชาชนมาใช้บริการด้านต่าง ๆ ณ เทศบาล
ตำบลพยุห์ จำนวน ๒๓๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางนิทรา นิสัยสม)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น.....

(นพจอรุณรัตน์ วิมลสุข)

ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่

นายกเทศมนตรีตำบลพยุห์

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลพยุห์ อำเภอพยุห์ จังหวัดศรีสะเกษ**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. จบการศึกษาระดับสูงสุด
- | | |
|---|--|
| ☐ 1. ไม่ได้ เรียนหนังสือ | ☐ 2. ประถมศึกษา |
| ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น | ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| ☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. | ☐ 6. ปริญญาตรี |
| ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี | ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
- 4.อาชีพ เกษตรกร..... ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ
.....ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า |
| การใช้บริการ Internet เทศบาล | การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ขอรับบริการด้านสาธารณสุข | การใช้บริการด้านการศึกษาที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ |
| การชำระภาษี ต่างๆ | อื่น ๆ โปรดระบุ |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพยุห์ อำเภอพยุห์ จังหวัดศรีสะเกษ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

.....

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลพยุห์**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 230 คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|-------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| 1. เพศ | 1. ชายจำนวน 80 คน | 2. หญิงจำนวน 150 คน |
| 2. อายุ | ปี (อายุเฉลี่ย 31 ปี) | |
| 3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด | | |
| | 1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 10 คน | 2. ประถมศึกษา จำนวน 58 คน |
| | 3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 62 คน | 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 60 คน |
| | 5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 17 คน | 6.ปริญญาตรี จำนวน 20 คน |
| | 7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน | 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| 4.อาชีพ | ...88 คน...เกษตรกร | ...64 คน...ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
| | ...35 คน...ลูกจ้าง | ...26 คน...รับราชการ |
| | ...12 คน...นักเรียน/นักศึกษา | ...5 คน...อื่น ๆ |

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---|---|
| ...42..คน. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ...17..คน. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| ...23..คน. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ...22..คน. การนิรโทษกรรมป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า |
| ...30..คน. การใช้บริการ Internet เทศบาล | 7..คน. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ...18..คน. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | 5..คน. การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ...12..คน. ขอรับบริการด้านสาธารณสุข | ...21..คน. การใช้บริการด้านการศึกษาที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ |
| ...24..คน. การชำระภาษี ต่างๆ | 9..คน. อื่น ๆ |

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	129 คน	101 คน			
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	78 คน	119 คน	33 คน		
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	79 คน	110 คน	41 คน		
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	85 คน	94 คน	51 คน		
5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	90 คน	65 คน	75 คน		
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	200 คน	30 คน			
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	150 คน	80 คน			
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	105 คน	115 คน	10 คน		
คิดเป็นร้อยละ	50	39	11	0	0

สรุป จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลพยุห์ ประชาชนที่มาใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39 และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11