บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท

ที่ ชน ๕๓๑๐๑/ **วันที่** ๑ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการผู้สูงอายุ/คนพิการ และการขอติดต่องานสงเคราะห์ด้านต่างๆ ของงานสวัสดิการสังคม

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลสรรคบุรี / นายกเทศมนตรีตำบลสรรคบุรี

ด้วยสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสรรคบุรี ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการผู้สูงอายุ/คนพิการ และการขอติดต่องานสงเคราะห์ด้านต่างๆ ของงานสวัสดิการสังคม ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – มีนาคม ๒๕๖๓ เพื่อนำความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการฯ มาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป นั้น

บัดนี้ สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสรุปประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการผู้สูงอายุ/คนพิการ และการขอติดต่องานสงเคราะห์ด้านต่างๆ ของงานสวัสดิการสังคมระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – มีนาคม ๒๕๖๓ จากผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน ๑๖๒ ราย (ตามรายละเอียดแบบสรุปผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการและแผนภูมิสรุปการประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการ) ที่แนบมาพร้อมนี้ ผลการสำรวจพบว่าความ

พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้การบริการในภาพรวม ดังนี้

เพศ	ชาย	๑๑๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๙.๘ %
	หญิง	๔๙	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๐.๒ %
อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๕ %
	๒๑ – ๔๐ ปี	๔๗	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๙.๐ %
	๔๑ – ๖๐ ปี	๖๙	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๒.๖ %
	๖๐ ขึ้นไป	๔๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๕.๙ %

ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถมศึกษา	๕๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๐.๙ %
มัธยมตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๗๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๕.๗ %
ปริญญาตรี	๓๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๓.๕ %
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๐ %

สถานภาพของผู้มารับบริการ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๔.๒ %
ผู้ประกอบการ	๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๕ %
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๑๗	คน	คิดเป็นร้อยละ	๗๒.๒ %
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๑.๑ %

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (จำนวนผู้ประเมิน ๑๖๒ ราย)

- พอใจมาก ๑๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔ %
- พอใจ ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔ %
- พอใจน้อย ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒ %

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ (จำนวนผู้ประเมิน ๑๖๒ ราย)

- พอใจมาก ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗ %
- พอใจ ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓ %

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (จำนวนผู้ประเมิน ๑๖๒ ราย)

- พอใจมาก ๑๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๑ %
- พอใจ ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓ %
- พอใจน้อย ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖ %

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ (จำนวนผู้ประเมิน ๑๖๒ ราย)

- พอใจมาก ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕ %
- พอใจ ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘ %
- พอใจน้อย ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖ %

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน (จำนวนผู้ประเมิน ๑๖๒ ราย)

- พอใจมาก ๑๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๙ %
- พอใจ ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕ %
- พอใจน้อย ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖ %

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ (จำนวนผู้ประเมิน ๑๖๒ ราย)

- พอใจมาก ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒ %
- พอใจ ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑ %
- พอใจน้อย ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖ %

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ (จำนวนผู้ประเมิน ๑๖๒ ราย)

- พอใจมาก ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒ %
- พอใจ ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒ %
- พอใจน้อย ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖ %

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ (จำนวนผู้ประเมิน ๑๖๒ ราย)

- พอใจมาก ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒ %
- พอใจ ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘ %

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ (จำนวนผู้ประเมิน ๑๖๒ ราย)

- พอใจมาก ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗ %
- พอใจ ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓ %

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ (จำนวนผู้ประเมิน ๑๖๒ ราย)

- พอใจมาก ๑๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖ %
- พอใจ ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔ %

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ (จำนวนผู้ประเมิน ๑๖๒ ราย)

- พอใจมาก ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒ %
- พอใจ ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒ %
- พอใจน้อย ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖ %

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก (จำนวนผู้ประเมิน ๑๖๒ ราย)

- พอใจมาก ๑๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๕ %
- พอใจ ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕ %

๔.๓ ความเพียงพอของสิงอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (จำนวนผู้ประเมิน ๑๖๒ ราย)

- พอใจมาก ๑๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๗ %
- พอใจ ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓ %

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (จำนวนผู้ประเมิน ๑๖๒ ราย)

- พอใจมาก ๑๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๙ %
- พอใจ ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑ %

๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ระดับใด (จำนวนผู้ประเมิน ๑๖๒ ราย)

- พอใจมาก ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๑ %
- พอใจ ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙ %

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจริยาพร ผลจุลพันธุ์)
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

ความเห็นปลัดเทศบาล

.....

(นายพรชัย ธนาการณ์)
ปลัดเทศบาลตำบล

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลสรรคบุรี

.....

(นายไชยา ม่วงไทยงาม)
นายกเทศมนตรีตำบลสรรคบุรี

แผนภูมิสรุปการประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ

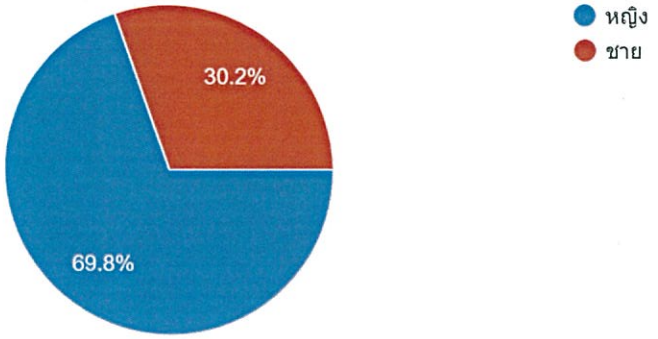
และงานด้านสังคมสงเคราะห์ด้านต่าง ๆ เทศบาลตำบลสรรคบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓)

****

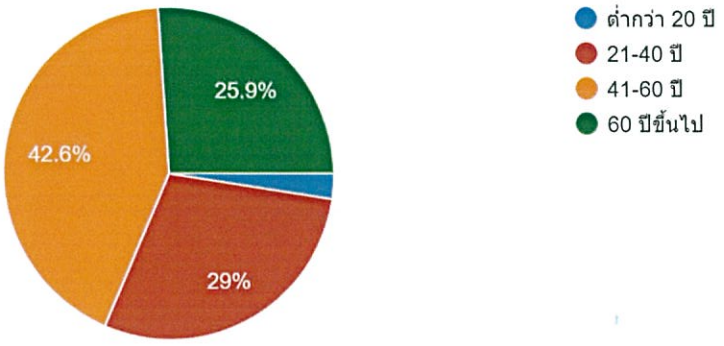
เพศ

คำตอบ 162 ข้อ

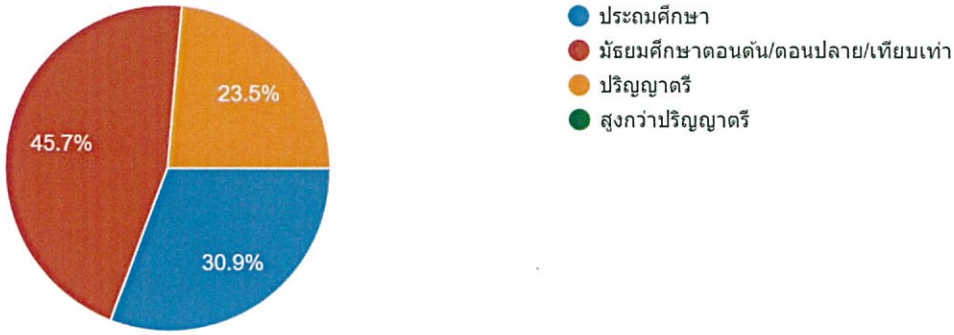


อายุ

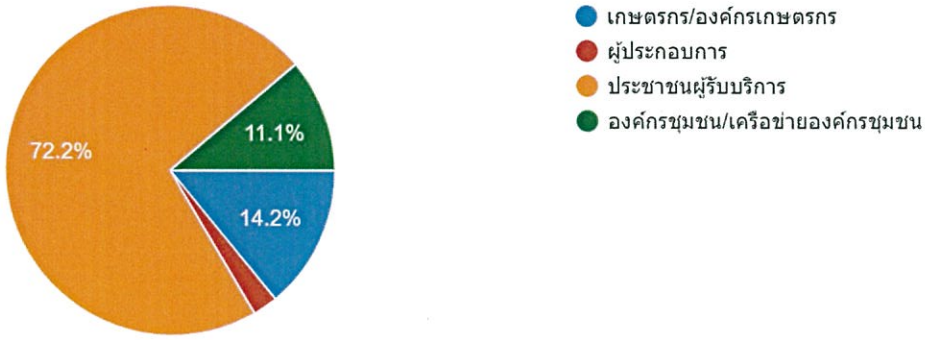
คำตอบ 162 ข้อ



ระดับการศึกษาสูงสุด
คำตอบ 162 ข้อ



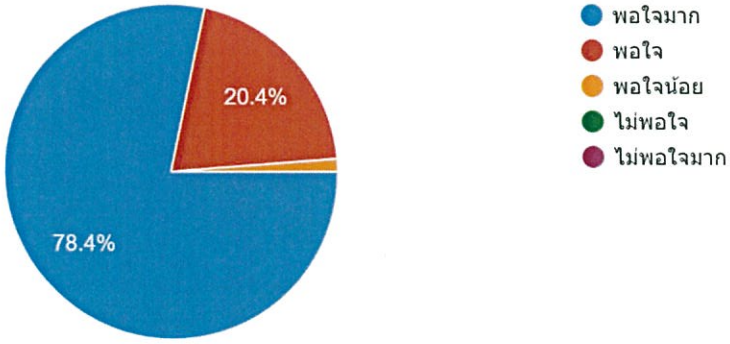
สถานภาพของผู้มารับบริการ
คำตอบ 162 ข้อ



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ

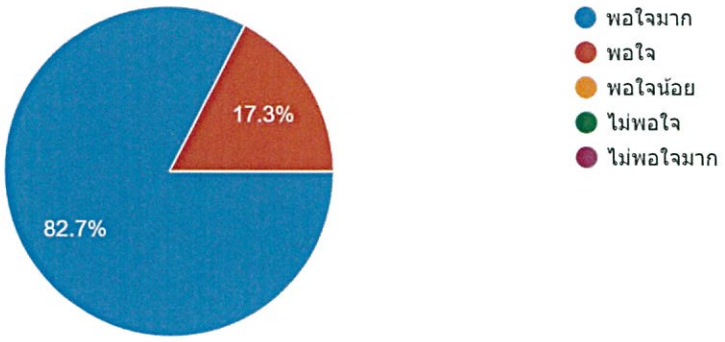
1. ด้านเวลา

1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
คำตอบ 162 ข้อ



1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ

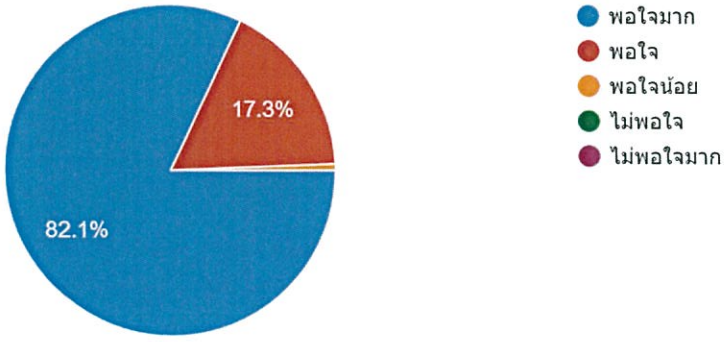
คำตอบ 162 ข้อ



2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

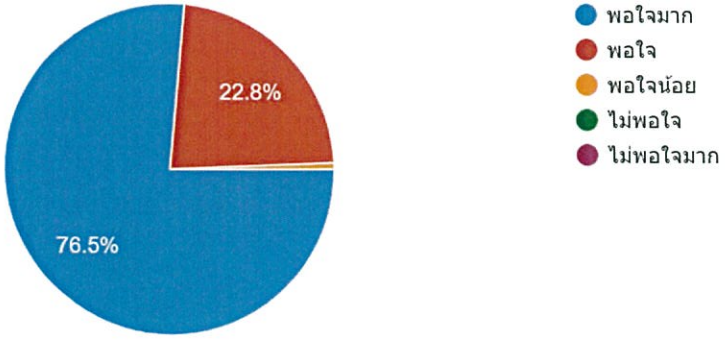
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

คำตอบ 162 ข้อ

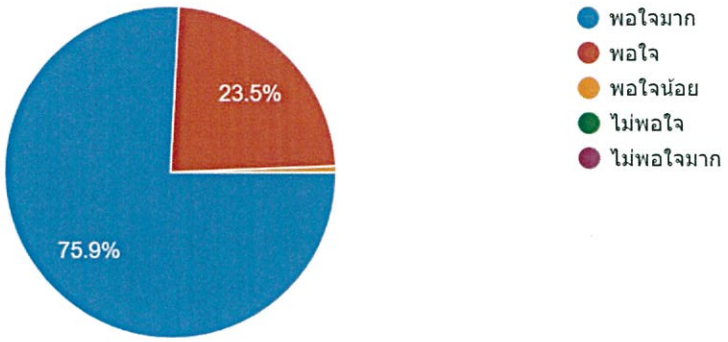


2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

คำตอบ 162 ข้อ

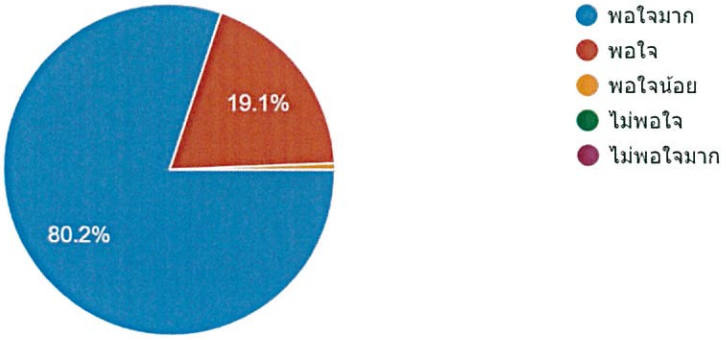


2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน
คำตอบ 162 ข้อ

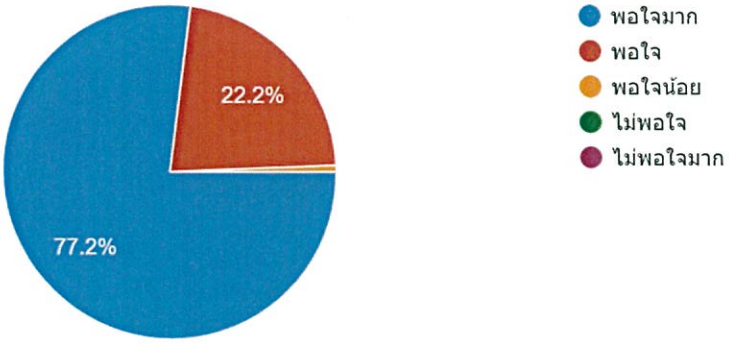


3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

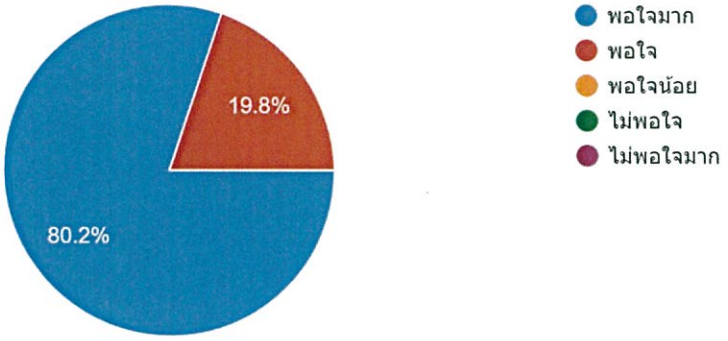
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ
คำตอบ 162 ข้อ



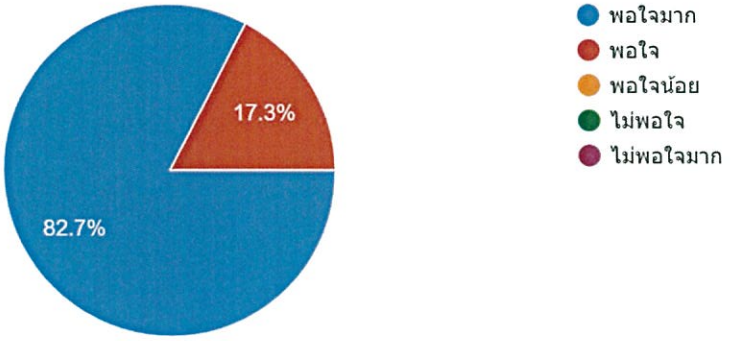
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
คำตอบ 162 ข้อ



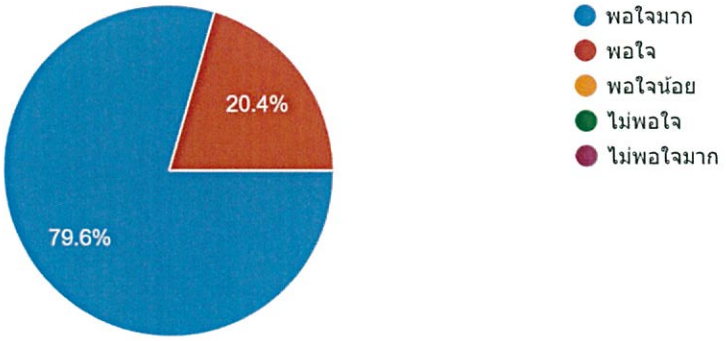
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น
คำตอบ 162 ข้อ



3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ
คำตอบ 162 ข้อ

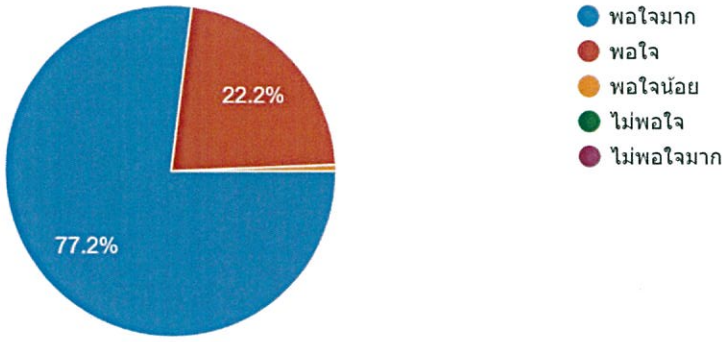


3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
คำตอบ 162 ข้อ

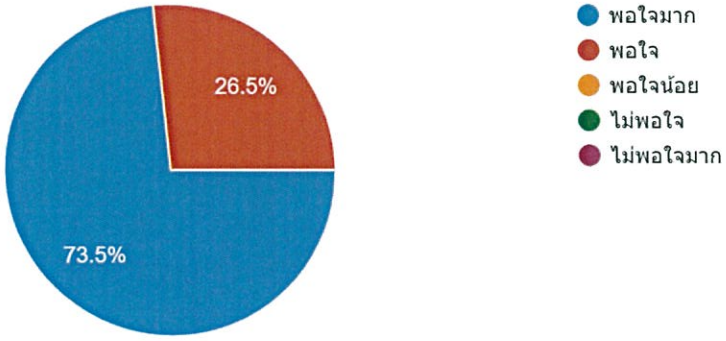


4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

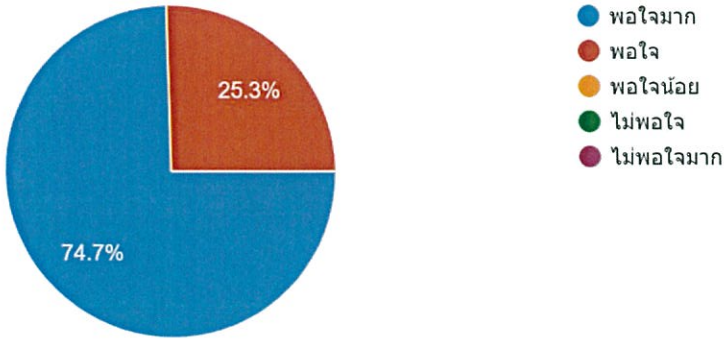
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ
คำตอบ 162 ข้อ



4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
คำตอบ 162 ข้อ

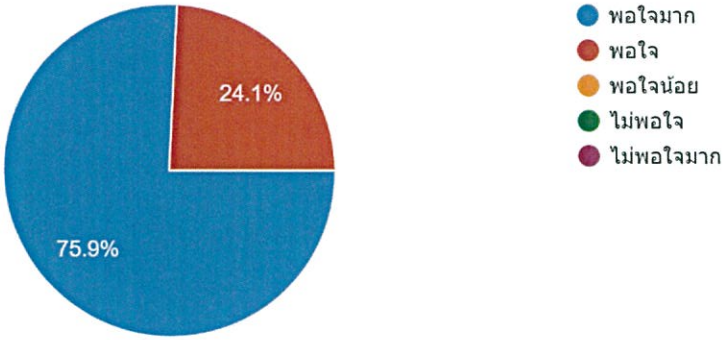


4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ
คำตอบ 162 ข้อ



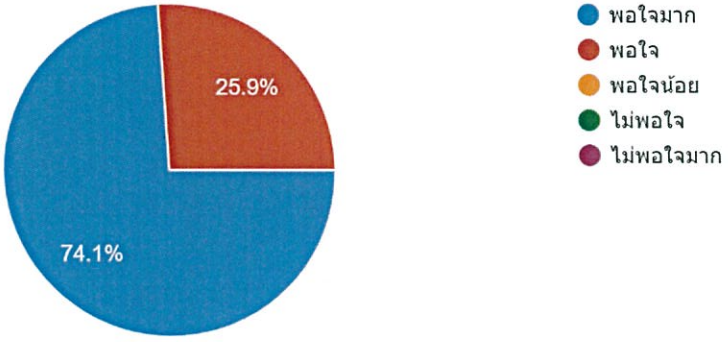
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

คำตอบ 162 ข้อ



4.5 ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด

คำตอบ 162 ข้อ



แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ด้านการให้บริการผู้สูงอายุ/คนพิการ และการขอติดต่องานสงเคราะห์ด้านต่างๆ ของงานสวัสดิการสังคม
สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสรรคบุรี
เดือน..... พ.ศ.....

<u>ข้อชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง

๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๔) ๔๑ – ๖๐ ปี ☐ ๖) ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ

☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ

☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา ๑. .....

๒. .....

ข้อเสนอแนะ ๑. .. ..

๒. .. ..

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....