



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ที่ ตร.๕๓๑๐๑/..... วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสม็ด

ขอรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการประมวลผล จากแบบสอบถามประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดังนี้

ส่วนที่ ๑

๑.๑ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน

- ประชาชนร้อยละ ๗๕
- ข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานจ้าง ร้อยละ ๑๒
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๓
- อื่นๆ ร้อยละ ๑๐

๑.๒ เพศ

- ชาย ร้อยละ ๖๒
- เพศหญิง ร้อยละ ๓๘

๑.๓ อายุ

- อายุ ๑๕ - ๓๐ ปี ร้อยละ ๒๐
- อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๓๐
- อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๔๒
- อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๗
- อายุมากกว่า ๖๐ ปี ร้อยละ ๑

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเทศบาลตำบลหนองเสม็ด

ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ ให้การบริการด้วยความสุภาพ อธิยาศยดี เป็นมิตร อยู่ในระดับ ๘๖.๐๕
อยู่ในระดับ ดีมาก

๑.๒ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ อยู่ในระดับร้อยละ ๘๑
อยู่ในระดับ ดีมาก

๑.๓ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง อยู่ในระดับร้อยละ ๗๖
อยู่ในระดับ ดี

๑.๔ สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับร้อยละ ๕๙
อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการให้บริการ

๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อยู่ในระดับร้อยละ ๗๘
อยู่ในระดับ ดี

๒.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับร้อยละ ๗๔
อยู่ในระดับ ดี

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ มีที่พักสำหรับผู้มาติดต่อราชการ อยู่ในระดับ ร้อยละ ๗๐
อยู่ในระดับ ดี

๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ อยู่ในระดับร้อยละ ๘๖
อยู่ในระดับ ดีมาก

๓.๓ เครื่องมือ / อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับร้อยละ ๗๒
อยู่ในระดับ ดี

๓.๔ มีข้อมูล เอกสาร เว็บไซต์ แบบฟอร์มสะดวกต่อการใช้บริการอยู่ในระดับร้อยละ ๗๔
อยู่ในระดับ ดี

สรุปในภาพรวม ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองเสม็ด มีความพึงพอใจร้อยละ ๗๕.๖๕ อยู่ระดับ ดี

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางพวงพิศ อังคะโชติ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ความเห็น.....

(นายพิชัย วิสุทธิแพทย์)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสม็ด