



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลท้ายดง โทร ๐๕-๖๐๒๙-๖๕๗ ต่อ ๐

ที่ พช ๕๓๕๐๑/-

วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท้ายดง(ผ่านปลัดเทศบาลตำบลท้ายดง)

ตามที่เทศบาลตำบลท้ายดง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการ ให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

บัดนี้ การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ดังกล่าวดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมิน ฯ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวอรอนงค์ กันใจ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ลงชื่อ

(นายอัศรเดช ชุนภักดี)

ปลัดเทศบาลตำบลท้ายดง

- ความเห็นนายกเทศมนตรี.....

ลงชื่อ

(นายภาคภูมิ ศรีสมวงศ์)

นายกเทศมนตรีตำบลท้ายดง

สรุปผลการแสดงความคิดเห็นของประชาชนตำบลท้ายตงในการรับบริการเทศบาลตำบลท้ายตง
สำนักงานเทศบาลตำบลท้ายตง อำเภอวังโป่ง จังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำปี ๒๕๖๑

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน ๖๒ คน สํารวจโดยใช้แบบสอบถาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๕ คน (ร้อยละ ๕๖) ระดับช่วงอายุส่วนใหญ่ตั้งแต่ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๑ คน (ร้อยละ ๖๖) ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๕๘ คน (ร้อยละ ๙๔) สถานภาพส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการจำนวน ๔๘ คน (ร้อยละ ๗๗)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๒๗	๔๔
	หญิง	๓๕	๕๖
รวมทั้งสิ้น		๖๒	๑๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๕	๒๔
	ระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี	๔๑	๖๖
	ระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี	๔	๖
	มากกว่า ๖๐ ปี	๒	๓
รวมทั้งสิ้น		๖๒	๑๐๐
การศึกษา	ประถมศึกษา	๑	๒
	มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๕	๔๐
	ปริญญาตรี	๓๖	๕๘
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
	อื่น ๆ โปรดระบุ	-	-
รวมทั้งสิ้น		๖๒	๑๐๐
อาชีพ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒	๓
	ผู้ประกอบการ	๓	๕
	ประชาชนผู้รับบริการ	๔๘	๗๗
	องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๙	๑๕
	อื่น ๆ โปรดระบุ	-	-
รวมทั้งสิ้น		๖๒	๑๐๐

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ สามารถสรุปผลในภาพรวมทั้งหมดได้ดังต่อไปนี้

๑. ตารางข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ความพึงพอใจ)

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินค่า ๕ ระดับ คือ

- 😊 ระดับ ๕ พอใจมาก
- 😊 ระดับ ๔ พอใจ
- 😊 ระดับ ๓ พอใจน้อย
- 😐 ระดับ ๒ ไม่พอใจ
- 😐 ระดับ ๑ ไม่พอใจมาก

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		รวม
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๕	๗				๖๒
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๔	๘				๖๒
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕๗	๕				๖๒
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๘	๑๔				๖๒
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๔๖	๑๖				๖๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๘	๑๒	๒			๖๒
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๙	๑๒	๑			๖๒
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๕๘	๔				๖๒
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๒	๙	๑			๖๒
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๕	๖	๑			๖๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๓๙	๒				๖๒
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๒	๒				๖๒
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๖๐	๒				๖๒
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖๐	๒				๖๒
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๕	๑๗	๑๐			๖๒

๒. สรุปคำร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เมื่อได้คะแนนเฉลี่ยจากการประมวลผลตามวิธีการที่กำหนดแล้วก็นำมาเทียบกับระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ

- 😊 ระดับคะแนน ๔.๕๑ - ๕.๐๐ พอใจมาก
- 😊 ระดับคะแนน ๓.๕๑ - ๔.๕๐ พอใจ
- 😊 ระดับคะแนน ๒.๕๑ - ๓.๕๐ พึงพอใจน้อย
- 😞 ระดับคะแนน ๑.๕๑ - ๒.๕๐ ไม่พอใจ
- 😞 ระดับคะแนน ๑.๐๐ - ๑.๕๐ ไม่พอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านเวลา			
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๙	๙๘	พอใจมาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๗	๙๗	พอใจ
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๙๒	๙๘	พอใจ
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔.๗๗	๙๕	พอใจมาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๔.๗๔	๙๔	พอใจมาก

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๖๘	๙๑	พอใจมาก
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๗๗	๙๑	พอใจมาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔.๙๔	๙๗	พอใจมาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๘๒	๙๒	พอใจมาก
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๔	๙๗	พอใจมาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	๔.๖๓	๙๑	พอใจมาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๘๔	๙๖	พอใจมาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔.๙๗	๙๗	พอใจมาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๙๗	๙๒	พอใจมาก
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔.๔๐	๘๘	พอใจมาก
รวม	๔.๘๐	๙๖	พอใจมาก

ในประเด็นความคิดเห็นของประชาชนตำบลท้ายตงในการรับบริการเทศบาลท้ายตง ประกอบด้วยข้อคำถาม ๕ ด้าน ดังนี้

ด้านเวลา พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด โดยมีความพอใจมาก และคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ หรือร้อยละ ๘๘

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยมีความพอใจมาก และคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ หรือร้อยละ ๙๘

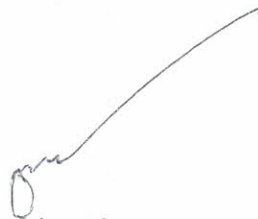
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น โดยมีความพอใจมาก และคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๔ หรือร้อยละ ๙๙

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยมีความพอใจมาก และคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๗ หรือร้อยละ ๙๙

ด้านความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพอใจ และคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐ หรือร้อยละ ๘๘

ดังนั้น สรุปได้ว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลท้ายตง ประจำหน่วยงานสำนักงานเทศบาลตำบลท้ายตง พบว่า มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ได้รับพอใจมาก

ลงชื่อ



(นางสาวอรอนงค์ กันใจ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ