



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลท่าแพ โทร 075-765-267
ที่ นศ 53301/312 วันที่ 8 ตุลาคม 2563

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าแพ

ตามที่ สำนักปลัดเทศบาลตำบลท่าแพ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเพื่อการบริหารประชาชน โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 - วันที่ 30 กันยายน 2563 นั้น

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลท่าแพ ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ให้ผู้บริหารทราบ โดยมีผู้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 122 คน เป็นชาย 59 คน หญิง 63 คน ผลการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกมลทิพย์ วัจนะพันธ์)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นางสายฝน ยกชู)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๒/๑๐/๖

(นายจรัส เจริญรัตน์)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าแพ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ 2563

จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ • ชาย • หญิง	59 63	48.36 51.64	
2. อายุ • ต่ำกว่า 20 ปี • 21-40 ปี • 41-60 ปี • 60 ปีขึ้นไป	0 47 40 35	0 38.52 32.79 28.69	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด • ประถมศึกษา • มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า • ปริญญาตรี • สูงกว่าปริญญาตรี	56 62 4 0	45.90 50.82 3.28 0.00	
4. สถานภาพของผู้ที่มารับบริการ • เกษตรกร • ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว • รับจ้าง • พนักงานบริษัท • อื่นๆ โปรดระบุ	64 0 56 0 2	52.46 0.00 45.90 0.00 1.64	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.46

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	3	2	1
1. ด้านเวลา			
1) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	86	20	16
2) ความรวดเร็วในการให้บริการ	88	21	13
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1) การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	87	20	15
2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	89	22	10
3) การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	87	32	3
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	91	29	2
2) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	88	18	16
3) การให้คำแนะนำและชี้แจงข้อสงสัย	86	28	8
4) การให้บริการเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	90	30	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์จุดบริการให้บริการ	87	32	3
2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ, บริการน้ำดื่ม ฯลฯ	95	12	15
3) ความสะอาดที่ให้บริการ	91	25	6
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	87	35	0

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลท่าแพ

1.ด้านเวลา

- 1.1 ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 70.49
- 1.2 ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 72.13

2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- 2.1 ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุดคือ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 71.31
- 2.2 ประชาชนมีความพึงพอใจ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ในระดับมาก จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 72.95
- 2.3 ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 72.31

3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

- 3.1 ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5
- 3.2 ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 72.49
- 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 70.49
- 3.4 ประชาชนมีความพึงพอใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 73.77
- 3.5 ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุดจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 72.95

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 4.1 ประชาชนมีความพึงพอใจ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 71.31
- 4.2 ประชาชนมีความพึงพอใจ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 77.86
- 4.3 ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 74.59

5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 71.31

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลท่าแพ รวม 5 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 72.74