



### บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลท่าแพ โทร ๐๗๕-๗๖๕๒๖๗

ที่ นศ ๕๓๓๐๑/๐๔

วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าแพ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าแพ

ตามที่ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าแพ เพื่อใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง เทศบาลตำบลท่าแพ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชน ผู้มาติดต่อขอรับบริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลท่าแพ โดยการสุ่ม จำนวน ๑๐๐ คน นั้น บัดนี้งานธุรการได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากแบบประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการจากประชาชน เป็นจำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ ชุด และได้ดำเนินการสรุปผลแบบประเมินฯ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าแพ โดยสรุปตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ เพื่อเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณาใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลท่าแพ ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น และนำเผยแพร่ข้อมูลลงในเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลท่าแพ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาสั่งการ

(นางสาวกมลทิพย์ วัจนะพันธ์)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....  
.....

(นางสายฝน ยกชู)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลท่าแพ

.....  
.....

(นางภาวดี สุปรียสุนทร)  
ปลัดเทศบาลตำบลท่าแพ

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลท่าแพ

.....  
.....

(นายจรัญ เจียจिरาพัทธนันท์)  
นายกเทศมนตรีตำบลท่าแพ

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
เทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช  
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าแพ โดยวิธีสุ่ม และการแจกแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๐๐ ชุด สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
➤ ชาย	๔๐	๔๐	
➤ หญิง	๖๐	๖๐	
อายุ			
➤ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๕	๑๕	
➤ ๒๑ - ๔๐ ปี	๕๐	๕๐	
➤ ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๒๐	
➤ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๕	
วุฒิการศึกษา			
➤ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๐	๒๐	
➤ มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓๕	๓๕	
➤ ปริญญาตรี	๔๐	๔๐	
➤ สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕	
อาชีพของผู้มารับบริการ			
➤ เกษตรกร	๒๕	๒๕	
➤ ผู้ประกอบการ	๒๕	๒๕	
➤ ประชาชนผู้รับบริการ	๔๐	๔๐	
➤ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๐	๑๐	
➤ อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	

ตอนที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	
<b>๑. ด้านเวลา</b>							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๘	๒๒	-	-	-	๔.๗๘	๙๕.๖๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕	๕	-	-	-	๔.๙๕	๙๙.๐๐
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๒	๒๘	-	-	-	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๔	๒๒	๓๓	-	-	๔.๐๒	๘๐.๔๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๕	๒๓	๒๒	-	-	๔.๓๓	๘๖.๖๐
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๐	๒๐	-	-	-	๔.๘	๙๖.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๓	๑๗	-	-	-	๔.๘๓	๙๖.๖๐
๓.๓ ความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๓	๗๑	๖	-	-	๓.๘๓	๗๖.๖๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๘	๒๐	๒๒	-	-	๔.๓๖	๘๗.๒๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๕	๔๕	๒๐	-	-	๔.๑๕	๘๓.๐๐
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์นอกจุดบริการ	๖๕	๒๐	๑๕	-	-	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๐	๖๘	๑๒	-	-	๔.๐๘	๘๑.๖๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๒๐	๖๕	๑๕	-	-	๔.๐๕	๘๑.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๒	๑๘	-	-	-	๔.๘๒	๙๖.๔๐
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>	๖๐	๓๕	๕	-	-	๔.๕๕	๙๑.๐๐

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. บุคลากรของเทศบาลตำบลท่าแพ พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอยู่ระหว่าง (๒๑ - ๔๐ ปี) และส่วนใหญ่มีการศึกษาในปริญญาตรี และพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายข้อได้ ดังนี้

### ➤ ด้านที่ ๑ ด้านเวลา

๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจ

ร้อยละ ๙๕.๖๐

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๐๐

### ➤ ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๔๐

๒. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๐.๔๐

๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๖๐

### ➤ ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐

๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๖๐

๓. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นต้น ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๖.๖๐

๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๒๐

๕. การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๐๐

### ➤ ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๐๐

๒. จุด/ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๖๐

๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม บริการประชาชน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๐๐

๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔๐

### ➤ ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๐๐

### ➤ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรจัดให้มีการประชุมประจำเดือน เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมกับแจ้งปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- ไฟฟ้าในหมู่บ้าน มีความสว่างทั่วถึง เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน บริการรวดเร็วเมื่อไฟฟ้าเกิดขัดข้อง

- ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนได้รับความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง