



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลท่าแพ โทร ๐๗๕-๗๖๕๒๖๗

ที่ นศ ๕๓๓๐๑/๐๔

วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าแพ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าแพ

ตามที่ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าแพ เพื่อใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง เทศบาลตำบลท่าแพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลท่าแพ โดยการสุ่ม จำนวน ๑๐๐ คน นั้น บัดนี้งานธุรการ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากแบบประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการจากประชาชน 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

.....

(นายจรูญ เจียจิริพัทธนันท์)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าแพ

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
เทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าแพ โดยวิธีสุ่ม และการแจกแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๐๐ ชุด สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

๑. ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘
๒. ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖
๓. ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ “มากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๕

ดังนั้น สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าแพแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๕

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
เทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔**

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าแพ แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ : เรื่องที่ขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าแพ

ส่วนที่ ๒ : ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๑ (ส่วนที่ ๑) แสดงถึงเรื่องที่ประชาชนขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าแพ เรียงตามลำดับ

หัวข้อเรื่อง	จำนวน
รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรียนและที่ดิน	๑๑
รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/เรื่องร้องทุกข์	๔
รับแจ้งการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๓
รับแจ้งการขอน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค	๔๑
รับแจ้งการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑๓
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	๒
การเข้าใช้ Internet ตำบล	-
การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๑
รับแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๑๐
อื่นๆ (ชำระค่าขยะ, ขอเลขที่บ้าน)	๑๕

จากตารางที่ ๑ พบว่า ประชาชนจำนวน ๑๐๐ คน ที่เข้ามาขอรับบริการจากทางเทศบาลตำบลท่าแพในแต่ละเรื่องโดยภาพรวมแล้ว เรื่องรับแจ้งการขอน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค มีการใช้บริการมากที่สุด และรองลงมาคือเรื่องอื่นๆ เช่น ชำระค่าขยะ, ขอบ้านเลขที่

ตารางที่ ๒ (ส่วนที่ ๑) แสดงถึงร้อยละ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เทศบาลตำบลท่าแพ

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี	๔๖	๕๑	๓	๐	๐	๔.๔๓	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๕	๔๗	๘	๐	๐	๔.๓๙	มาก
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕๑	๔๓	๖	๐	๐	๔.๔๕	มาก
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๐	๕๑	๙	๐	๐	๔.๓๑	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๓๙	มาก
ร้อยละ							๘๗.๘	

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมทั้งหมดมีความพึงพอใจระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม ๔.๓๙ หรือ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘

ตารางที่ ๓ (ส่วนที่ ๒) แสดงถึงร้อยละ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เทศบาลตำบลท่าแพ

ข้อ	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ผลสัมฤทธิ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๒	๕๖	๑๒	๐	๐	๓.๙๖	มาก
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๕	๕๕	๑๐	๐	๐	๔.๒๕	มาก
๓	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๓๙	๕๐	๑๑	๐	๐	๔.๒๘	มาก
๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๗	๔๙	๑๔	๐	๐	๔.๒๓	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๑๘	มาก
ร้อยละ							๘๓.๖	

จากตารางที่ ๓ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมทั้งหมดมีความพึงพอใจระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม ๔.๑๘ หรือ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖

ตารางที่ ๔ (ส่วนที่ ๒) แสดงถึงร้อยละ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลตำบลท่าแพ

ข้อ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ						ผลสัมฤทธิ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เก้าอี้ ฯลฯ	๖๑	๓๓	๔	๒	๐	๔.๕๓	มาก
๒	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก	๕๘	๓๖	๖	๐	๐	๔.๕๒	มาก
๓	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๖๗	๓๐	๓	๐	๐	๔.๖๔	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๕๖	มาก
ร้อยละ							๙๑.๒๕	

จากตารางที่ ๔ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมทั้งหมดมีความพึงพอใจระดับ “มากที่สุด” คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๖ หรือ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๕