



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล โทร./โทรสาร ๐๓๒-๖๗๑๐๖๖

ที่ ปช ๖๑๓๐๑.๑/๒๕๓ วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทับสะแก

ตามที่ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลทับสะแก ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลทับสะแก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ในการนี้ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลทับสะแกจึงขอรายงานผลการประมวลผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลทับสะแก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางญาณกวี แสงจันทร์)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

ได้พิจารณาแล้ว

☒ ทราบ

☐ ความคิดเห็นอื่น

(ลงชื่อ)

(นายพงษ์พันธ์ เผ่าประทาน)

นายกเทศมนตรีตำบลทับสะแก

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลทับสะแก อำเภอบ้านนา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลทับสะแก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) ของงานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลทับสะแก อำเภอบ้านนา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีผลการประเมินดังนี้

๑. ประชาชนที่มาขอรับบริการ

ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลทับสะแก ณ สำนักงานเทศบาลตำบลทับสะแก และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลแบบสุ่ม จำนวน ๓๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลทับสะแก งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลทับสะแก อำเภอบ้านนา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลทับสะแก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

เพศ	ชาย	จำนวน	๑๖	คน
	หญิง	จำนวน	๑๔	คน
	รวม	จำนวน	๓๐	คน
อายุ	๑. ๒๑ - ๓๐ ปี	จำนวน	๑	คน
	๒. ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๘	คน
	๓. ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน	๗	คน
	๔. ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	๑๒	คน
	๕. ๖๑ ปี ขึ้นไป	จำนวน	๒	คน
	รวม	จำนวน	๓๐	คน
วุฒิการศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน	๗	คน
	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน	๑๓	คน
	๓. ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	จำนวน	๒	คน
	๔. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	จำนวน	๒	คน
	๕.ปริญญาตรี	จำนวน	๖	คน
	รวม	จำนวน	๓๐	คน
อาชีพ	๑. รับจ้าง	จำนวน	๙	คน
	๒. ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๑๔	คน
	๓. เกษตรกร	จำนวน	๗	คน
	รวม	จำนวน	๓๐	คน
รายได้	๑. น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท	จำนวน	๗	คน
	๒. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๗	คน
	๓. ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	จำนวน	๗	คน
	๔. ๑๕,๐๐๐ บาท ขึ้นไป	จำนวน	๙	คน
	รวม	จำนวน	๓๐	คน

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	จำนวน	๗	คน
๒. การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ	จำนวน	๑	คน
๓. การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน	๒	คน
๔. การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	จำนวน	๒	คน
๕. การชำระภาษี	จำนวน	๘	คน
๖. การจดทะเบียนพาณิชย	จำนวน	๑	คน
๗. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	จำนวน	๔	คน
๘. การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	จำนวน	๑	คน
๙. การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในหรือที่ทางสาธารณะ	จำนวน	๑	คน
๑๐. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน	๑	คน
๑๑. การชำระค่าน้ำประปา	จำนวน	๒	คน

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
ก. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๖๘.๓๓%	๓๑.๖๗%			
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	๗/๐	๓๐			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๖๖.๖๗	๓๓.๓๓			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๗/๐	๓๐			
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๖.๖๗	๓๓.๓๓			
ข. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔๔.๑๗%	๕๕.๘๓%			
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๖.๖๗	๖๓.๓๓			
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๐	๕๐			
๗. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๕๐	๕๐			
๘. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐	๕๖.๖๗	๑๓.๓๓		
ค. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๓.๓๓%	๖.๖๗%			
๙. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๓.๓๓	๖.๖๗			
๑๐. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับบริการประชาชน	๙๓.๓๓	๖.๖๗			
๑๑. สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบ เรียบร้อย	๙๓.๓๓	๖.๖๗			
๑๒. มีการจัดสถานที่ให้บริการให้เป็นสัดส่วน	๙๓.๓๓	๖.๖๗			
๑๓. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	๙๓.๓๓	๖.๖๗			

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากตารางส่วนที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ ลำดับที่สอง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๓๓ ลำดับที่สาม คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลทับสะแกประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ของงานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๐

สูตร

$$\begin{aligned}\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} &= \frac{\text{คะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสอบถาม} \times ๑๐๐}{\text{ค่าของระดับคะแนนที่มากที่สุด} \times \text{จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม} \times \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}} \\ &= \frac{๑,๘๓๑ \times ๑๐๐}{(๕ \times ๑๓ \times ๓๐)} \\ &= \text{ร้อยละ } ๙๓.๙๐\end{aligned}$$