



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลคลองใหญ่

ที่ พท.๕๖๕๐๑/

วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคลองใหญ่

ตามที่เทศบาลตำบลคลองใหญ่ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางวรรณิ์ สำนวน)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นายอภิรักษ์ รมบนา)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายสถิตย์ เควีจดำ)

ปลัดเทศบาล

ทรงบ

(นายสงบ หนึ่งมา)

นายกเทศมนตรีตำบลคลองใหญ่

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาให้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลคลองใหญ่ที่มารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลาตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมิน จำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๘ ข้อ

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ระดับ ๒ หมายถึง พอใจ

ระดับ ๓ หมายถึง พอใจปานกลาง

ระดับ ๔ หมายถึง พอใจมาก

ระดับ ๕ หมายถึง พอใจมากที่สุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๔๔	๔๔.๐๐
- หญิง	๕๖	๕๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๑๒.๐๐
๒๐-๔๐ ปี	๒๒	๒๒.๐๐
๔๑-๖๐ ปี	๔๒	๔๒.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๔	๒๔.๐๐
	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๕	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๐	๔๐.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๘	๑๘.๐๐
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๑๔	๑๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๖	๖.๐๐
ข้าราชการ	๙	๙.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๕	๕.๐๐
เกษตรกร	๖๕	๖๕.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๘	๘.๐๐
อื่นๆ	๗	๗.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่ เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ รองลงมา คือประเภทข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๐	๕๕	๑๗	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๕	๕๐	๑๕	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔๐	๔๖	๑๘	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๓๒	๔๕	๑๓	๒	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔๑	๕๔	๗	๐	๐
รวม	๑๗๘	๒๕๐	๗๐	๒	๐
ร้อยละ	๓๕.๖	๕๐	๑๗	๐.๔๐	๐.๐๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๒๕	๖๒	๑๗	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๖	๕๐	๑๕	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๒	๖๕	๑๕	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๐	๕๗	๑๔	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ทำประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๒	๖๐	๑๐	๐	๐
รวม	๑๓๕	๒๙๔	๗๑	๐	๐
ร้อยละ	๒๗	๕๘.๘	๑๔.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	๒๕	๕๖	๑๘	๐	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๕๐	๑๒	๐	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๒	๔๖	๑๘	๐	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	๒๑	๖๖	๑๒	๑	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๒๒	๔๙	๒๙	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๙	๔๙	๒๒	๑๐	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖	๔๔	๑๘	๒	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ ความรู้	๒๗	๔๐	๒๑	๑๒	๐
รวม	๒๐๗	๔๐๐	๑๘๐	๔๓	๐
ร้อยละ	๒๕.๘๘	๕๐	๑๘.๗๕	๕.๓๗	๐.๐๐
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๔๗	๕๓	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓๓	๖๐	๗	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากบริการของ หน่วยงาน	๓๐	๕๓	๑๕	๒	๐
รวม	๑๑๐	๑๖๖	๒๒	๒	๐
ร้อยละ	๓๖.๖๗	๕๕.๓๓	๗.๓๓	๐.๖๗	๐.๐๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ	๒๘.๑๔	๕๔.๔๓	๑๕.๙๗	๑.๕๖	๐.๐๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๕.๖
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๔
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๔
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๗
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๘.๘๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๔.๒๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๘๘
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๐.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๗๕
- พึงพอใจ ร้อยละ ๕.๓๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๔ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๖๗
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๕.๓๓
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๗.๓๓
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๖๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

๑. มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ

- พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๑๔
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๔๓
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕.๙๗
- พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๕๖
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

๒. ผลการประเมินรวมทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๗

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจะมีเอกสาร หรือคู่มือการให้บริการในแต่ละด้านไว้บริการ
๒. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง