



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าช้าง

ที่ อท ๕๓๓๐๑/

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง

ตามที่เทศบาลตำบลท่าช้าง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง รวมถึงการติดต่อหน่วยงานต่างๆภายในสังกัดของเทศบาลฯ ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าช้าง จึงขอรายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวชญภา เดือนใหม่)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาล
- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวยุพิน อนุรักษ์)
ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง

ความเห็นนายกเทศมนตรีฯ

- ทราบ

(นายพุทธิธร ฉัตรบริรักษ์)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลท่าช้าง ตำบลท่าช้าง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลท่าช้าง ตำบลท่าช้าง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

๑. กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยสุ่มตัวอย่าง และเก็บประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๑ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลท่าช้าง ตำบลท่าช้าง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน มีผลประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕	(๒๓.๘)
หญิง	๑๖	(๗๖.๒)
รวม	๒๑	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	(๔.๘)
๒๑ - ๔๐ ปี	๘	(๓๘.๑)
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๐	(๔๗.๖)
มากกว่า ๖๐ ปี	๒	(๙.๕)
รวม	๒๑	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๒	(๙.๕)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๙	(๔๒.๙)

ปริญญาตรี	๙	(๔๒.๙)
อื่น ๆ	๑	(๔๐๘)
รวม	๒๑	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑	(๔.๘)
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๙	(๙๐.๕)
อื่น ๆ	๑	(๔.๘)
รวม	๒๑	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๒.๙	๕๗.๑	-	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๓.๓	๖๖.๗	-	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๙	๘๑	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๒.๔	๔๗.๖	-	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๘.๑	๖๑.๙	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๓.๘	๗๖.๒	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อมูลให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๘.๖	๗๑.๔	-	-	-

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๗.๑	๔๒.๙	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๒.๙	๕๗.๑	-	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๘.๖	๗๑.๔	-	-	-
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๘.๑	๖๑.๙	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๓.๓	๖๑.๙	๔.๘	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๗.๖	๔๗.๖	๔.๘	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๒.๙	๕๗.๑	-	-	-

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเทศบาลตำบลท่าช้างพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๗๖.๒ มีอายุ ๔๙ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖ จบการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙ มีอาชีพ ประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่าผู้รับบริการพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งเตือนข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาที่ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๓ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ พบว่าผู้รับบริการพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน พบว่าผู้รับบริการพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๙ ตามเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่าผู้รับบริการพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น พบว่าผู้รับบริการพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ พบว่าผู้รับบริการพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่าผู้รับบริการพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ พบว่าผู้รับบริการพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พบว่า ผู้รับบริการพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๙ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ พบว่าผู้รับบริการพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗ ความสะอาดของสถานบริการ พบว่าผู้รับบริการพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖ และพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖ ท่าน มีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด พบว่าผู้รับบริการพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑