



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ อข ๕๔๐๑.๑/

วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหัวสำโรง

ตามที่ สำนักปลัดเทศบาลได้ดำเนินการรวบรวมผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานต่างๆ และนำมาสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหัวสำโรงในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๓ ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างกรอกแบบประเมินจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการจำนวน ๑๘๑ คน ปรากฏผลดังนี้

๑. ด้านเวลา

พึงพอใจมาก ๔๕.๘๖ % พึงพอใจ ๕๑.๓๘ % พอใจน้อย ๒.๗๖ % ไม่พอใจ ๐ %

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

พึงพอใจมาก ๓๘.๖๗ % พึงพอใจ ๕๖.๓๓ % พอใจน้อย ๔.๐๕ % ไม่พอใจ ๐.๕๕ %

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

พึงพอใจมาก ๔๖.๓๐ % พึงพอใจ ๕๑.๓๑ % พอใจน้อย ๑.๙๙ % ไม่พอใจ ๐ %

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พึงพอใจมาก ๓๕.๘๐ % พึงพอใจ ๕๙.๖ % พอใจน้อย ๔.๓๑ % ไม่พอใจ ๐.๒๒ %

เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชน เป็นไปด้วยความเรียบร้อยครบถ้วนสมบูรณ์ จึงขอรายงานการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในภาพรวมของเทศบาลตำบลหัวสำโรง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายสุทัศน์ สุริวงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายศรีศักดิ์ สมพร)

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
รักษาการนายกเทศมนตรีตำบล

(นายทวีศักดิ์ ชโนเมธามรณ)
นายกเทศมนตรีตำบลหัวสำโรง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ผบ ๕๔๑๐๑.๑/

วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหัวสำโรง

ตามที่ สำนักปลัดเทศบาลได้ดำเนินการรวบรวมผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานต่างๆ และนำมาสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหัวสำโรงในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๓ ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างกรอกแบบประเมินจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการจำนวน ๑๘๑ คน ปรากฏผลดังนี้

๑. ด้านเวลา

พึงพอใจมาก ๔๕.๘๖ % พึงพอใจ ๕๑.๓๘ % พอใจน้อย ๒.๗๖ % ไม่พอใจ ๐ %

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

พึงพอใจมาก ๓๘.๖๗ % พึงพอใจ ๕๖.๓๖ % พอใจน้อย ๔.๐๕ % ไม่พอใจ ๐.๕๕ %

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

พึงพอใจมาก ๔๖.๓๐ % พึงพอใจ ๕๑.๓๘ % พอใจน้อย ๑.๙๙ % ไม่พอใจ ๐ %

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พึงพอใจมาก ๓๕.๘๐ % พึงพอใจ ๕๙.๖ % พอใจน้อย ๔.๓๑ % ไม่พอใจ ๐.๒๒ %

เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชน เป็นไปด้วยความเรียบร้อยครบถ้วนสมบูรณ์ จึงขอรายงานการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในภาพรวมของเทศบาลตำบลหัวสำโรง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายสุทัศน์ สุริวงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลหัวสำโรง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดน่าน
(เดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหัวสำโรง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2563 เดือนตุลาคม (2562 – กันยายน 2563)

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลหัวสำโรง โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน 181 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2563 (เดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหัวสำโรง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดน่าน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้
ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	88	48.62
หญิง	93	51.38
รวม	181	(100)
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.55
21 - 40 ปี	50	27.63
41 - 60 ปี	112	61.88
มากกว่า 60 ปี	18	9.94
รวม	181	(100)
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	37	20.45
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	80	44.20
ปริญญาตรี	63	34.80
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.55
รวม	181	(100)

4. สถานภาพของผู้มารับบริการ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	7	3.87
ผู้ประกอบการ	48	26.52
ประชาชนผู้รับบริการ	120	66.30
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0
อื่นๆ	6	3.31
รวม	181	(100)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	45.86	51.93	2.21	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	45.86	50.83	3.31	0	0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	39.78	55.25	4.42	0.55	0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	35.91	58.57	4.97	0.55	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	40.33	56.36	2.76	0.55	0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	43.09	54.70	2.21	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	47.51	50.28	2.21	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	48.06	50.28	1.66	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	45.86	51.93	2.21	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	46.96	51.38	1.66	0	0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	33.15	61.88	4.42	0.55	0

4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	30.94	64.09	4.42	0.55	0
4.3 ความพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	38.12	53.59	8.29	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	36.46	61.33	2.21	0	0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	40.33	57.46	2.21	0	0

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหัวสำโรง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.48

7. ข้อเสนอแนะ

ไม่มี