



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา

ที่ สน ๕๖๙๐๑/๒๐๓๓

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพังโคนศรีจำปา

ด้วยเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้มาใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา โดยมีผู้มาใช้บริการทั้งสิ้น ๑๒๒ คน สรุปผลดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|------------------------|--|---------------------------|
| ๑. เพศ | ชาย (๕๙ คน) ร้อยละ ๔๘.๓๖ | หญิง (๖๓ คน) ร้อยละ ๕๑.๖๔ |
| ๒. อายุ | ต่ำกว่า ๒๐ ปี (๒๐ คน) | ร้อยละ ๑๖.๓๙ |
| | ต่ำกว่า ๒๑-๔๐ ปี (๔๗ คน) | ร้อยละ ๓๘.๕๒ |
| | ต่ำกว่า ๔๑-๖๐ ปี (๔๐ คน) | ร้อยละ ๓๒.๗๙ |
| | ต่ำกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป (๑๕ คน) | ร้อยละ ๑๒.๓๐ |
| ๓. ระดับการศึกษาสูงสุด | | |
| | ประถมศึกษา (๕๖ คน) | ร้อยละ ๔๕.๙๐ |
| | มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า (๖๒ คน) | ร้อยละ ๕๐.๘๒ |
| | ปริญญาตรี (๔ คน) | ร้อยละ ๓.๒๘ |
| | สูงกว่าปริญญาตรี (๐ คน) | ร้อยละ ๐.๐๐ |
| ๔. อาชีพผู้มารับบริการ | | |
| | เกษตรกร (๖๔ คน) | ร้อยละ ๕๒.๔๖ |
| | ประกอบอาชีพทั่วไป (๕๖ คน) | ร้อยละ ๔๕.๙๐ |
| | อื่นๆ โปรตระบุญ ..นักเรียน..(๒ คน) | ร้อยละ ๑.๖๔ |

การวิเคราะห์ข้อมูล

- วิเคราะห์รายการสำรวจเป็นรายข้อและในภาพรวมจำแนกตามงานบริการโดยใช้สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าเฉลี่ยกับร้อยละของค่าเฉลี่ย
- การแปลผล “ระดับความรู้ความเข้าใจ” โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ ดังตาราง

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
มากที่สุด	๔.๕๑ - ๕.๐๐
มาก	๓.๕๑ - ๔.๕๐
ปานกลาง	๒.๕๑ - ๓.๕๐
น้อย	๑.๕๑ - ๒.๕๐
น้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๕๐

๓. ช่วงเวลาในการสำรวจ
ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒

๔. สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					X -	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๙	๖๕	๒๐	๓	๐	๔.๐๖	๘๑.๒๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๓	๔๗	๓๔	๘	๐	๓.๘๖	๗๗.๒๐
รวม						๓.๙๖	๗๙.๒๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	๑๕	๔๖	๕๖	๕	๐	๓.๕๘	๗๑.๖๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๙	๕๖	๓๖	๑๑	๐	๓.๖๘	๗๓.๖๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๐	๔๙	๓๙	๓๔	๐	๓.๖๑	๗๒.๒๐
รวม						๓.๖๒	๗๒.๔๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๗๕	๒๙	๑๘	๐	๐	๔.๔๗	๘๙.๔๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๐	๓๔	๒๕	๑๒	๐	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๖	๔๕	๓๕	๖	๐	๓.๙๓	๗๘.๒๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๑	๕๖	๒๕	๑๐	๐	๓.๘๘	๗๗.๖๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๕	๓๒	๑๕	๐	๐	๔.๔๙	๘๙.๘๐
รวม						๔.๑๕	๘๓.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๕๕	๒๗	๓๕	๕	๐	๔.๐๘	๘๑.๖๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐	๖๗	๒๕	๑๘	๒	๓.๕๓	๗๐.๖๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หมิงสื่อพิมพ์ ฯลฯ	๑๒	๓๕	๔๘	๒๗	๐	๓.๒๖	๖๕.๒๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๕	๕๐	๓๐	๑๗	๐	๓.๖๘	๗๓.๖๐
รวม						๓.๖๓	๗๒.๖๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด						๓.๘๔	๗๖.๘๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๖ (มาก) หรือคิดเป็นร้อยละ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าระดับความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๒ หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อม ใน next image อย่างสุภาพ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าระดับความพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๕ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๓ หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖๐


ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน


หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๙.๒๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๒.๔๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๓.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๒.๖๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๖.๘๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านของเทศบาลตำบลพังโคน ศรีจำปา ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๒ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ เฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางรฐา ประเสริฐการ)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน


ความเห็นหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ.....


(นางสาวสุกัญญา ทัดมี)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....


(นางสาวประภัสสร แสนนาเวียง)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล.....


(นายแมน วรระชัย)
ปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรี.....


(นายวิชัย วิษณา)
นายกเทศมนตรีตำบลพังโคนศรีจำปา