



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลทุ่งสัง

ที่ นศ ๕๖๘๐๑/

วันที่ 30 ก.ย. 2563

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านต่างๆ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งสัง

ตามที่เทศบาลตำบลทุ่งสัง ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งสัง
ซึ่งให้ประชาชนประเมินตามหัวข้อ ดังนี้

- ๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย
- ๒ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
- ๓ ความสุภาพในการให้บริการ
- ๔ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
- ๕ การจัดสถานที่รอให้บริการ
- ๖ ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ
- ๗ มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ
- ๘ การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผล ปรากฏดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจิตสุภา อินทอง)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็น.....

(นายมานะ อินทศิลา)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

(นายมานะ อินทศิลา)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งสัง

ทราบ

ดาบตำรวจ

(ภาชโร เรืองสังข์)
นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งสัง

**รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านต่างๆ
ของเทศบาลตำบลทุ่งสัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

.....

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลทุ่งสัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1. กลุ่มประชากรผู้ให้บริการ (บางส่วน)

ประชากรผู้มาใช้บริการในด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลทุ่งสัง จำนวน 60 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2563 (เดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลทุ่งสัง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลทุ่งสัง ประจำปีงบประมาณ 2563
(เดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	21 คน	35 %
หญิง	39 คน	65 %
รวม	60 คน	
2. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า 18 ปี	3 คน	5 %
18 - 35 ปี	24 คน	40 %
36 - 50 ปี	25 คน	42 %
มากกว่า 50 ปี	8 คน	13 %

3. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี (ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./และ อนุปริญญา)	41 คน	68 %
ปริญญาตรี	10 คน	17 %
สูงกว่าปริญญาตรี	9 คน	15 %

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ ดังนี้

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	24/40%	33/55%	3/5%	
2	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	20/33%	36/60%	4/7%	
3	ความสุภาพในการให้บริการ	18/30%	41/68%	1/2%	
4	ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ	19/32%	36/60%	5/8%	
5	การจัดสถานที่รอให้บริการ	13/22%	39/65%	8/13%	
6	ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ	12/20%	43/72%	5/8%	
7	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	10/17%	44/73%	6/10%	
8	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	17/28%	40/67%	3/5%	

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมากและดีเฉลี่ย คือ ความสุภาพในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98 รองลงมาลำดับที่สอง คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 95 ลำดับที่สาม คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 93 ลำดับที่สี่ คือ ความสะอาด รวดเร็วในการให้บริการ และมีห้องน้ำสะอาดเพียงพอกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 92 และเรียงตามลำดับ คือ มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 90 และการจัดสถานที่รอรับบริการอย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 87

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลทุ่งสัง โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 92.50

7. ข้อเสนอแนะ

จัดให้มีน้ำดื่มไว้อย่างเพียงพอ และอยู่ในมุมที่สะดวกสำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ