บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลหนองลาน สำนักปลัดเทศบาล งานธุรการ
ที่ กจ ๕๕๘๐๑/- วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองลาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองลาน ผ่านปลัดเทศบาล

ตามที่เทศบาลตำบลหนองลาน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลหนองลาน รวมถึงการติดต่อหน่วยงานต่างๆ ภายในสังกัดของเทศบาลฯ ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลลัพธ์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองลาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวชลากร อภิญญาณัฐกุล)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

<u>ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด</u>
-เพื่อโปรดทราบ

(นางธันนัพชร์ เลิศประเสริฐ)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

<u>ความเห็นปลัดเทศบาล</u>
-เพื่อโปรดทราบ

(นายสมศักดิ์ น้ำเพ็ชร)
ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลหนองลาน

<u>ความเห็นปลัดเทศบาล</u>
-ทราบ

(นายวิวัฒน์ ตั้งสุวรรณวงศ์)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองลาน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลหนองลาน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
(ตุลาคม ๒๕๖๑-กันยายน ๒๕๖๒)

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองลาน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑-กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับการด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลหนองลาน โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๙๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑-กันยายน ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหนองลาน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองลาน มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๓๒	๓๔.๔๑
หญิง	๖๑	๖๕.๕๙
รวม	๙๓	(๑๐๐.๐๐)

สถานภาพ		จำนวน	ร้อยละ
๒.อายุระหว่าง			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี		๑๕	๑๖.๑
ระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี		๒๒	๒๓.๖
ระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี		๑๘	๑๙.๓
มากกว่า ๖๐ ปี		๓๘	๔๑.๐
	รวม	๙๓	(๑๐๐.๐๐)
๓.การศึกษา			
ประถมศึกษา		๔๓	๔๖.๒
มัธยมศึกษาตอนต้น/			
ตอนปลาย/เทียบเท่า		๒๐	๒๑.๕
ปวช./ปวส.		๑๘	๑๙.๓
ปริญญาตรี		๑๒	๑๓.๐
สูงกว่าปริญญาตรี		-	
	รวม	๙๓	(๑๐๐.๐๐)
๔.อาชีพ			
เกษตรกร		๒๑	๒๒.๕
ผู้ประกอบการ		๑๕	๑๖.๑
ประชาชนผู้รับบริการ		๔๕	๔๘.๓
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร		๙	๙.๗
อื่นๆ โปรดระบุ		๓	๓.๒
	รวม	๙๓	(๑๐๐.๐๐)

<u>ตารางที่ ๒</u> ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๖.๖	๕๘.๑	๕.๔	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๓.๓	๖๐.๒	๖.๕	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะการให้บริการ	๒๐.๔	๗๔.๒	๕.๔	-	-

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๘.๗	๕๗.๐	๔.๓	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๔.๘	๔๐.๙	๔.๓	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ **๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งการของผู้ให้บริการ**	๔๕.๒	๔๗.๓	๗.๕	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๗.๖	๕๕.๙	๖.๕	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อมูล ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓๕.๕	๕๘.๑	๖.๕	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๗.๓	๓๘.๗	๔.๓	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๕.๕	๔๗.๓	๗.๕	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๖.๖	๕๙.๑	๔.๓	-	-
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๐.๙	๕๒.๗	๖.๕	-	-
๔.๓ ความเพียงพอสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๑.๙	๔๙.๕	๘.๖	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๗.๓	๔๕.๒	๗.๕	-	-
๕.ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๔.๑	๕๒.๗	๓.๒	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘ ลำดับที่สอง คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ การให้บริการตามลำดับก่อนกลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองลาน **โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔**

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรมีเจ้าหน้าที่บริการน้ำดื่มให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

๗.๒ ให้มีประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมและทั่วถึง เช่น การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เป็นต้น