



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลกะปาง โทร. ๐๗๕ ๓๕๕๐๙๑
ที่ นศ ๕๕๗๐๑/๐๒๖ วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลกะปาง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกะปาง

ตามที่เทศบาลตำบลกะปางได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกะปาง หรือหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆของเทศบาลตำบลกะปางเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ในการปรับปรุงให้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลกะปางประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจิราภรณ์ ทองนุ่น)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ.....

(นายสามารถ ทองคำ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....

(นางสุภาวดี ชูมี)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นรองปลัดเทศบาล.....

(นางสาวกัลญา รอดแก้ว)

รองปลัดเทศบาลตำบลกะปาง

15 มี.ค. 64

ความเห็นปลัดเทศบาล.....



(นายชลิต ไทยทอง)

ปลัดเทศบาลตำบลกะปาง

คำสั่ง นายกเทศมนตรีตำบลกะปาง..... *ชลิต*



(นายชลิต ไทยทอง)

ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่

นายกเทศมนตรีตำบลกะปาง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลกะปาง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลกะปาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชาชนและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ (เก็บจากการให้บริการโดยภาพรวมของเทศบาล) เก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกะปาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกะปาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๒๐	๔๐	
● หญิง	๓๐	๖๐	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๒	
● ๒๑-๔๐ ปี	๓	๖	
● ๔๑-๖๐ ปี	๗	๑๔	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๙	๗๘	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๓๔	๖๘	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๖	๓๒	
● ปริญญาตรี	๐	๐	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๔๕	๙๐	
● ผู้ประกอบการ	๕	๑๐	
● รับราชการ	๐	๐	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐	
● อื่นๆโปรด ระบุ	๐	๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๗๘ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๘ และส่วนเป็นผู้จบการศึกษา มัธยมศึกษา/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๓๒

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆในภาพรวม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๖	๙๙.๒
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๗	๓	๐	๐	๐	๔.๙๔	๙๘.๘
รวม						๔.๙๖	๙๙
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๗	๓	๐	๐	๐	๔.๙๔	๙๘.๘
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๕	๕	๐	๐	๐	๔.๘	๙๖
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการ	๔๖	๔	๐	๐	๐	๔.๙๒	๙๘.๔
รวม						๔.๘๖	๙๗.๗๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๖	๙๙.๒
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๗	๓	๐	๐	๐	๔.๙๔	๙๘.๘
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔๖	๔	๐	๐	๐	๔.๙๒	๙๘.๔
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๖	๔	๐	๐	๐	๔.๙๒	๙๘.๔
รวม						๔.๙๔	๙๖.๕๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔๗	๓	๐	๐	๐	๔.๙๔	๙๘.๘
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๖	๔	๐	๐	๐	๔.๙๒	๙๘.๔
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๔๕	๕	๐	๐	๐	๔.๘๐	๙๖
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๔	๖	๐	๐	๐	๔.๘๐	๙๖
รวม						๔.๘๗	๙๗.๓
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๖	๔	๐	๐	๐	๔.๙๒	๙๘.๔

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็น ๙๙.๒ และความรวดเร็วในการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ รongลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๖ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒ รongลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ๘๙.๔

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ๙๘.๘ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔ รongลงมาจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับรถ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน

เทศบาลตำบลกะปาง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

หัวข้อแบบสอบถามความพึงใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๙
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๗.๗๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๗.๔๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๗.๓๐
รวม ๔ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๖๒

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ของเทศบาลตำบลกะปาง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปี ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๒

***** หมายเหตุระดับความพึงพอใจ

- ๕. ระดับดีมาก
- ๔. ระดับดี
- ๓ ระดับปานใจ
- ๒. ระดับพอใช้
- ๑. ควรปรับปรุง

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เทศบาลตำบลกะปาง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑-๔๐ ปี ๓) ๔๑-๖๐ ปี ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย /เทียบเท่า
๓. ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มาบริการ
- ๑) เกษตรกร/องค์กร ๒) ผู้ประกอบการ
- ๓.) รับราชการ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ๕.) อื่นๆระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑.ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	/				
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ		/			
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ		/			
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	/				
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการ	/				
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	/				
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	/				
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	/				
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	/				
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ		/			
๔.๓ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก		/			
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ		/			
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด		/			

ข้อเสนอแนะ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

