



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลกะปาง โทร. ๐๗๕ ๓๕๕๐๙๑

ที่ นศ. ๕๕๗๐๑/..... วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลกะปาง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกะปาง

ตามที่เทศบาลตำบลกะปางได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกะปาง หรือหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆของเทศบาลตำบลกะปางเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลสถิติในการปรับปรุงให้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลกะปางประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวจิราภรณ์ ทองนุ่น)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ.....


(นายสามารถ ทองคำ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....


(นางสุภาวดี ชูมี)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นรองปลัดเทศบาล.....


(นางสาวกัญญา รอดแก้ว)

รองปลัดเทศบาลตำบลกะปาง

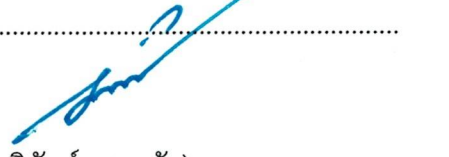
ความเห็นปลัดเทศบาล.....



(นายชลิต ไทยทอง)

ปลัดเทศบาลตำบลกะปาง

คำสั่ง นายกเทศมนตรีตำบลกะปาง.....



(นายอภินันท์ ชนะภัย)

นายกเทศมนตรีตำบลกะปาง



ประกาศเทศบาลตำบลกะปาง
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลกะปาง

.....
ตามที่เทศบาลตำบลกะปาง ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลกะปาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยประเมินจากผู้ที่มาใช้บริการด้านต่างๆ
ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ นั้น

บัดนี้เทศบาลตำบลกะปางได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาต่อ
การบริหารของเทศบาลตำบลกะปาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดดังนี้

๑ ภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกะปาง จาก
ผู้ให้บริการ จำนวน ๕๐ คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ
๔ ระดับ ดีมาก ร้อยละ ๙๗.๖๒ แยกออกเป็นดังนี้

๑. ด้านเวลา มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๙
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๐

รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓) เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายอภิรักษ์ ชนะภัย)

นายกเทศมนตรีตำบลกะปาง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลกะปาง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลกะปาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชาชนและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ (เก็บจากการให้บริการโดยภาพรวมของเทศบาล) เก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกะปาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกะปาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ 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	๙๖.๔๕
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 ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒ และความรวดเร็วในการบริการ คิดเป็นร้อยละ๙๘.๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้การให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการคิดเป็นร้อยละ รongลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๖ และการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒ รongลงมาเป็นความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ๘๙.๔

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ๙๘.๘ประชาชนสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔ รongลงมาจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับรับ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม 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 ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๖๒

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ของเทศบาลตำบลกะปาง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปี ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๒

***** หมายเหตุระดับความพึงพอใจ

๕. ระดับดีมาก

๔. ระดับดี

๓ ระดับปานกลาง

๒. ระดับพอใช้

๑. ควรปรับปรุง

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เทศบาลตำบลกะปาง อำเภอกงหรา จังหวัดศรีธรรมราช

ขอชี้แจง 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 มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
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