



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล (งานบริหารทั่วไป)

ที่ สน ๕๒๓๐๑/

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเทศบาลตำบลท่าแร่ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าแร่

ตามที่เทศบาลตำบลท่าแร่ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าแร่หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลท่าแร่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

ดังนั้น สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าแร่ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๒ รายละเอียดปรากฏตามแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวนัทชนก ยงค์คำซา)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- *นางสาวประภาพร*

พันจ่าเอก *hcm*

(ธนรัตน์ ธนุสร)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล

- *นางสาวประภาพร / กัญญา*
สม/รณภรณ์ / ใจปิ่นทอง
ภาณุพงษ์ / นริสราทิพย์ / อธิชา / อ. น.

(นางบังอร นาคทอง)
ปลัดเทศบาลตำบลท่าแร่

คำสั่งนายกเทศมนตรี

- *นาย / รณภรณ์ / ใจปิ่นทอง*
ธนากร / นพพร / ภาณุพงษ์ / นริสราทิพย์
หรืออ. น. น.

(นางบังอร นาคทอง)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลท่าแร่

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลท่าแร่
ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
- ชาย	๑๘	๓๖
- หญิง	๓๒	๖๔
รวม	๕๐	๑๐๐
๒.อายุ		
- ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑๐	๒๐
- ๑๘-๓๕ ปี	๑๐	๒๐
- ๓๖ - ๕๐ ปี	๒๕	๕๐
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๕	๑๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๓.ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๘	๑๖
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐	๒๐
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (ปวช.)	๑๒	๒๔
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.)	๘	๑๖
- ปริญญาตรี	๗	๑๔
- สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๔.อาชีพประจำ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕	๑๐
- เกษตรกร/ประมง	๕	๑๐
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๘	๑๖
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๕	๑๐
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๕	๑๐
- นักเรียน/นักศึกษา	๕	๑๐
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๑๕	๓๐
- อื่น ๆ รับจ้างทั่วไป	๒	๔
รวม	๕๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	พอใจมาก	๔.๘๕	๙๗
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	พอใจมาก	๔.๘๒	๙๖.๔๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	พอใจมาก	๕.๐๐	๑๐๐
๔	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	พอใจมาก	๔.๙๓	๙๘.๖๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย	พอใจมาก	๔.๙๑	๙๘.๒๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	พอใจมาก	๔.๘๕	๙๗
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	พอใจมาก	๔.๘๐	๙๖
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	พอใจมาก	๕.๐๐	๑๐๐
๙	มีความพร้อมของเอกสาร/แบบฟอร์มในการขอรับบริการ	พอใจมาก	๔.๙๐	๙๘
๑๐	จัดเก็บค่าธรรมเนียมในการบริการเหมาะสม (ถ้ามี)	พอใจมาก	๔.๙๗	๙๙.๔๐

จากตาราง แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่างๆ พบว่า อยู่ในระดับพอใจมาก

หมายเหตุ

ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์
๑.๐๐ - ๑.๘๐	ไม่พอใจ
๑.๘๑ - ๒.๖๐	ไม่ค่อยพอใจ
๒.๖๑ - ๓.๔๐	เฉยๆ
๓.๔๑ - ๔.๒๐	ค่อนข้างพอใจ
๔.๒๑ - ๕.๐๐	พอใจมาก

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลท่าแร่ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และมีอาชีพค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ ซึ่งผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากและค่อนข้างพอใจในการให้บริการ โดยรายการประเมินทั้ง ๑๐ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจมาก เฉลี่ยจำนวน ๔๕ คน แต่มีบางส่วนค่อนข้างพอใจ เฉลี่ยจำนวน ๕ คน และในภาพรวมของการตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ