



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานแผนและงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบางลึก

ที่ ขพ ๗๓๘๐๑/

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางลึก

ตามที่เทศบาลตำบลบางลึก ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยทอดแบบสอบถามแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ และการออกบริการนอกสถานที่ จำนวน ๑๐๐ คน เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ นั้น

สำนักปลัดเทศบาล ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาล บางลึก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยภาพรวมว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๕ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ด้านการมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุมีค่าต่ำสุด ดังนั้นควรมีการปรับปรุง สถานที่การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพัชรี ชุมวรฐายี)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็น.....-.....

ความเห็น.....-.....

(นางสาวกรรณิการ์ โคนาสร)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นางดารินทร์ รียาพันธุ์)
ปลัดเทศบาลตำบลบางลึก

คำสั่ง.....

(นายปรีชา สมบัตินา)
นายกเทศมนตรีตำบลบางลึก



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เทศบาลตำบลบางลึก
อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลบางลึก อำเภอมืองชุมพร จังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
(ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางลึก อำเภอมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดดังนี้

๑. กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ทอดแบบสอบถามแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ และการออกบริการนอกสถานที่ จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือน ต.ค.๖๔ – ก.ย.๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

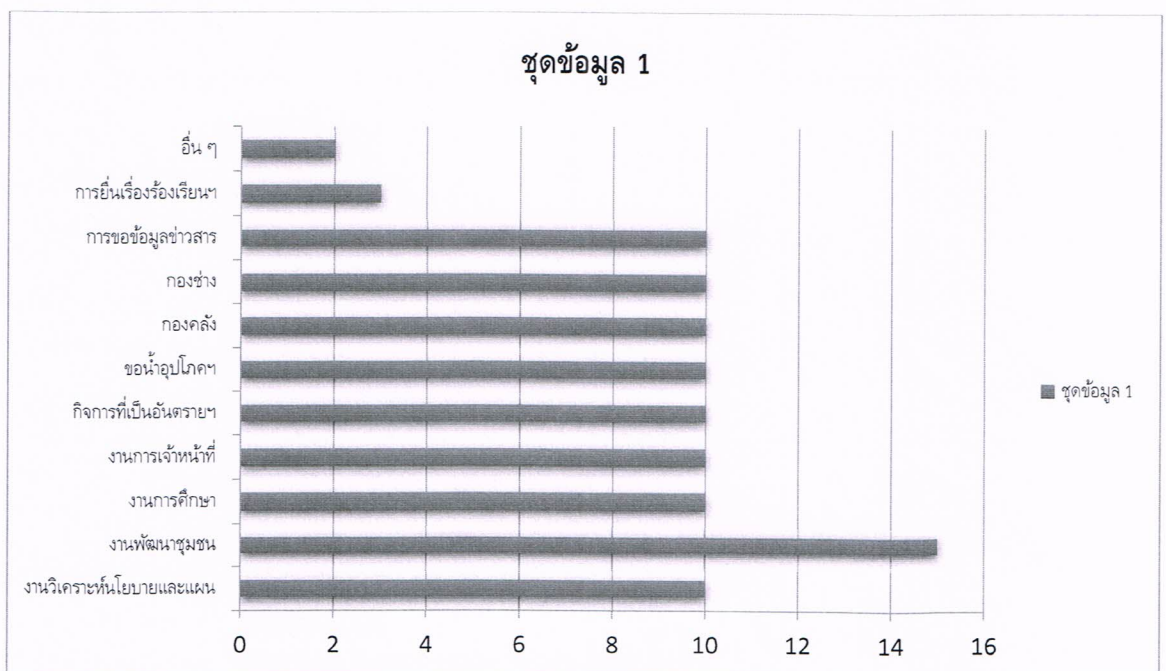
แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางลึก อำเภอมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนคือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๕.๑ แผนภูมิแสดงแสดงค่าร้อยละของการใช้บริการตามภารกิจงานต่างๆ



๕.๒ ตารางแสดงค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี	๙๐	๑๐	-	-	-
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๙๕	๕	-	-	-
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๙๐	๑๐	-	-	-
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙๐	๑๐	-	-	-
ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๐	๑๐	๑๐	-	-
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๐	๑๐	๑๐	-	-
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๙๐	๑๐	-	-	-
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๘๐	๙	๑๑	-	-
เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลัง	๙๕	๕	-	-	-
ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	๘๐	๑๒	๘	-	-
มีอุปกรณ์ เครื่องมือ และระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	๗๐	๑๒	๑๘	-	-
อาคารสถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย	๗๕	๑๕	๑๐	-	-
มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ	๔๐	๒๐	๒๐	๒๐	-
สรุป (คะแนน)	๑,๐๕๕	๑๓๘	๘๗	๒๐	
คิดเป็นร้อยละ(คะแนนx๑๐๐/๑,๓๐๐)	๘๑.๑๕	๑๐.๖๒	๖.๖๙	๑.๕๔	-

จากตารางในข้อ ๕.๒ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ การให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ ลำดับที่สองมีความพึงพอใจเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ระดับความพึงพอใจมากที่สุดต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ การให้บริการตามลำดับคิวก่อน – หลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๕ ลำดับที่สองคือความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ลำดับที่สามมีระดับความพึงพอใจเท่ากันคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน และ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ลำดับที่สองคือความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ลำดับที่สามคือความพึงพอใจต่ออุปกรณ์ เครื่องมือ และระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๗๐ ในขณะที่ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ มีค่าต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางลึก โดยภาพรวม
ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๕

๗. ข้อเสนอแนะ

ไม่มี