บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเมืองยาว **โทร.** ๐๕๔- ๓๔๓-๒๙๘ ต่อ ๑๑

ที่ ลป ๕๕๗๐๑/๒๓๒๘ **วันที่** ๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเทศบาลตำบลเมืองยาว

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว

ตามที่เทศบาลตำบลเมืองยาวได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเทศบาลตำบลเมืองยาว โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

บัดนี้ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเทศบาลตำบลเมืองยาว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจดังกล่าว (ปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสุกฤษฏิ์ ทั่งหิรัญ)
เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- ทราบ

(นายธนบดี ศิริมังฆศรี)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองยาว

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลเมืองยาว

- ทราบ

(นางสาวสายสุนีย์ สุภาจันทร์)
ปลัดเทศบาลตำบลเมืองยาว

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว

- ทราบ

(นายพงษ์ศักดิ์ แก้วปินตา)
นายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว

รายงานการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเทศบาลตำบลเมืองยาว
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
****

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มาติดต่อขอรับการบริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเมืองยาว จำนวน ๑๒๐ คน สำรวจโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ที่มารับบริการเป็นเพศหญิง ๗๐ คน (ร้อยละ ๕๘.๓๓) เป็นประชาชนเพศชาย ๕๐ คน (ร้อยละ ๔๑.๖๗) ส่วนใหญ่มีอายุช่วง ๔๑ – ๖๐ ปี ๕๔ คน (ร้อยละ ๔๕.๐๐) และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา ๔๙ คน (ร้อยละ ๔๐.๘๓) รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ สรุปค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการ จำแนกตามสถานภาพ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.เพศ			
☐ ชาย	๕๐	๔๑.๖๗	
☐ หญิง	๗๐	๕๘.๓๓	
๒.อายุ			
☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘	๖.๖๗	
☐ ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๖	๒๑.๖๗	
☐ ๔๑ - ๖๐ ปี	๕๔	๔๕.๐๐	
☐ ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๒	๒๖.๖๗	
๓.ระดับการศึกษาสูงสุด			
☐ ประถมศึกษา	๔๙	๔๐.๘๓	
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๒	๓๕	
☐ ปริญญาตรี	๒๗	๒๒.๕๐	
☐ สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๘๓	
๔.สถานภาพของผู้มารับบริการ			
☐ เกษตรกร/องค์เกษตรกร	๓๔	๒๘.๓๓	
☐ ผู้ประกอบการ	๑๑	๙.๑๗	
☐ ประชาชนผู้มารับบริการ	๗๔	๖๑.๖๗	
☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	๐.๘๓	
☐ อื่น ๆ	๐	๐	

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเทศบาลตำบลเมืองยาว

ในประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไป ประกอบด้วยคำถาม ๔ ด้าน คือ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีรายละเอียดของประเด็นต่าง ๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางสรุป คะแนนเฉลี่ยต่อการบริการทั่วไปในประเด็นต่าง ๆ

ประเด็น/ด้าน	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ/ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
๑. ด้านเวลา			
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๑๓	พอใจ	๘๒.๖๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๑๖	พอใจ	๘๓.๒๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๔๗	พอใจ	๘๙.๔๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔.๔๐	พอใจ	๘๘.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔.๒๔	พอใจ	๘๔.๘๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๓๑	พอใจ	๘๖.๒๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๒๕	พอใจ	๘๕.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการบริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔.๒๑	พอใจ	๘๔.๒๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๒๘	พอใจ	๘๕.๖๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๙	พอใจ	๘๗.๘๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔.๒๖	พอใจ	๘๕.๒๐
๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๒๗	พอใจ	๘๕.๔๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔.๒๙	พอใจ	๘๕.๘๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๒๘	พอใจ	๘๕.๖๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๔.๔๓	พอใจ	๘๘.๖๐

*****หมายเหตุ**

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง พอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง พอใจ

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง พอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง ไม่พอใจ

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง ไม่พอใจมาก