



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลเมืองยาว สำนักปลัดเทศบาล งานธุรการ โทร. ๐๕๔- ๓๔๓-๒๙๘ ต่อ ๑๑

ที่ ลป ๕๕๗๐๑/๑๘๓๕

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการสรุปความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว

ตามที่เทศบาลตำบลเมืองยาว ได้ให้บริการประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลเมืองยาว ประจำปี ๒๕๖๗ โดยคิดจากข้อมูลจำนวนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๖๐ คน โดยแบ่งเป็น เพศชาย จำนวน ๒๕ คน และเป็นเพศหญิง จำนวน ๓๕ คน จากการประเมินมีความพึงพอใจของการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองยาว มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อ ๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๗ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ ไม่เลือกปฏิบัติ ในขณะเดียวกัน ข้อ ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ นั้น

เทศบาลตำบลเมืองยาว จึงรายงานผลการสรุปความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลเมืองยาว ประจำปี ๒๕๖๖ เพื่อนำข้อคิดเห็นที่ได้จากประชาชนนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสุมาลี เต็มแบบ)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ.....

(นางไอลดา สิดิ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....

(ลงชื่อ)

(นางรัตนารณ อินนาค)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลเมืองยาว



เห็นควรดำเนินการ



ไม่เห็นควรดำเนินการ.....

(นางสาวสายสุนีย์ สุภาจันทร์)

ปลัดเทศบาลตำบลเมืองยาว

คำสั่ง นายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว



ดำเนินการ



ไม่เห็นควรดำเนินการ.....

(นายพงษ์ศักดิ์ แก้วปินตา)

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลเมืองยาว อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗)

เทศบาลตำบลเมืองยาวได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จากผู้เข้ารับบริการ ณ เทศบาลตำบลเมืองยาว ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยวิธีการกรอกแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งมีรายละเอียดในแบบสอบถาม ประกอบด้วย ๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๒) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ๓) ปัญหา/ข้อเสนอแนะ โดยมีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ผู้เข้ารับบริการ ณ เทศบาลตำบลเมืองยาว อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง กันยายน ๒๕๖๗

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ในการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ใช้การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยวิธีการวัดความพึงพอใจจะใช้เกณฑ์ของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งความพึงพอใจเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

๔. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

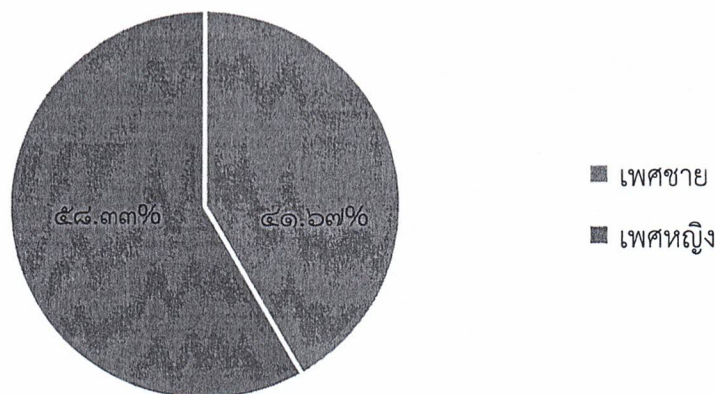
๕. ผลการตอบแบบสอบถาม

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๐ คน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

๕.๑ ข้อมูลทั่วไป

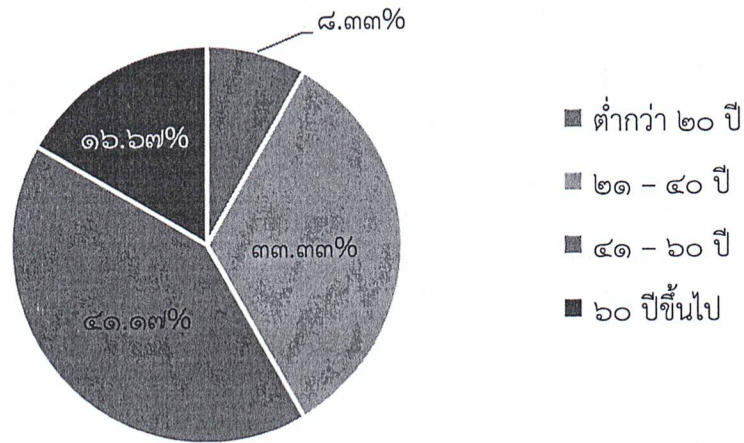
๑) เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน ๒๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๑.๖๗ และเพศหญิงจำนวน ๓๕ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๘.๓๓



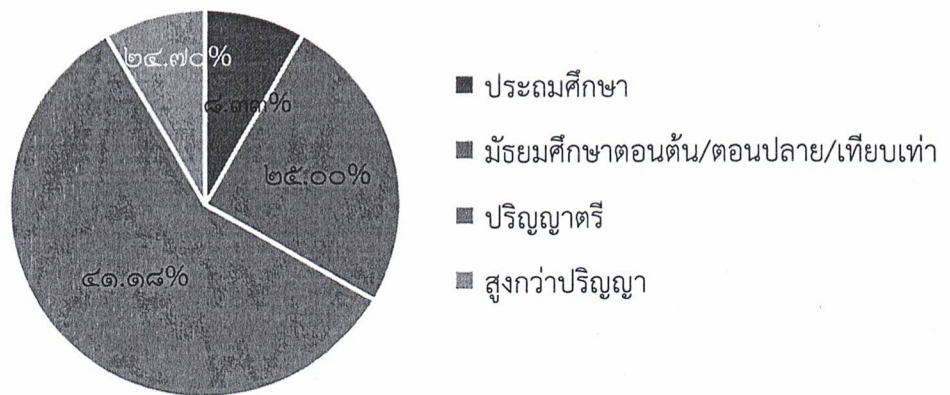
๒) ช่วงอายุ

ช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ช่วงอายุ ๔๑ – ๖๐ ปี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๑.๑๗ รองลงมาคือ ช่วงอายุ ๒๑ – ๔๐ ปี อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๓.๓๓ ร้อยละ ๑๖.๖๗ และร้อยละ ๘.๓๓ ตามลำดับ



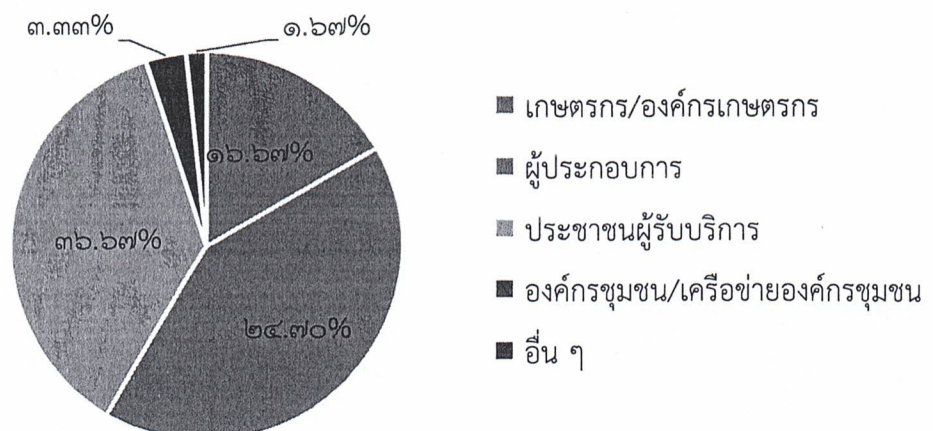
๓) ระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๑๘ รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า สูงกว่าปริญญา และประถมศึกษา คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๕.๐๐ ร้อยละ ๒๔.๗๐ และร้อยละ ๘.๓๓ ตามลำดับ



๔) สถานภาพของผู้มารับบริการ

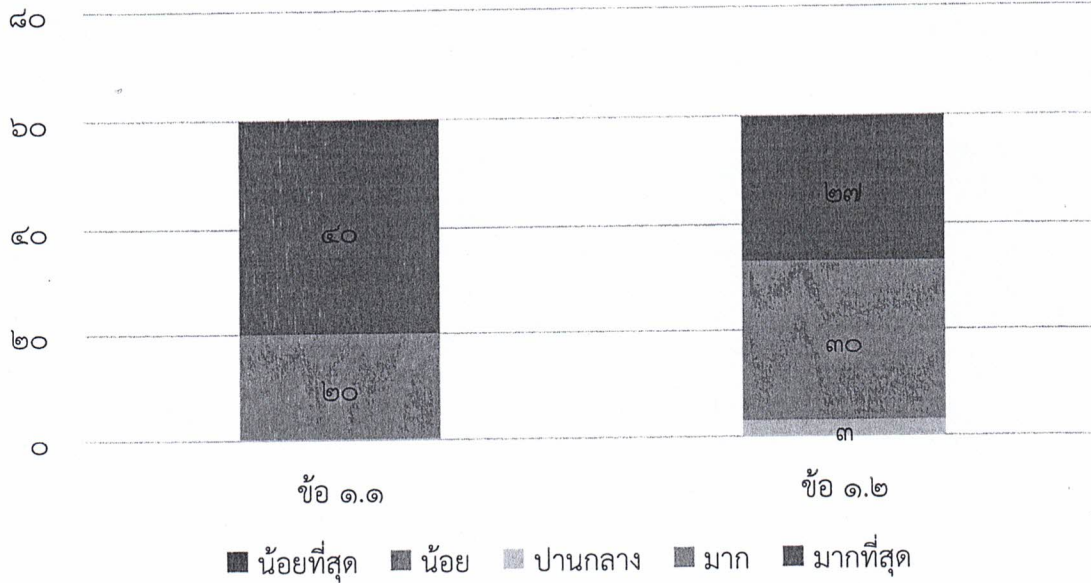
สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือ ประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗ รองลงมาคือ ผู้ประกอบการ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน และอื่น ๆ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๔.๗๐ ร้อยละ ๑๖.๖๗ ร้อยละ ๓.๓๓ และร้อยละ ๑.๖๗ ตามลำดับ



๕.๒ ระดับความพึงพอใจ

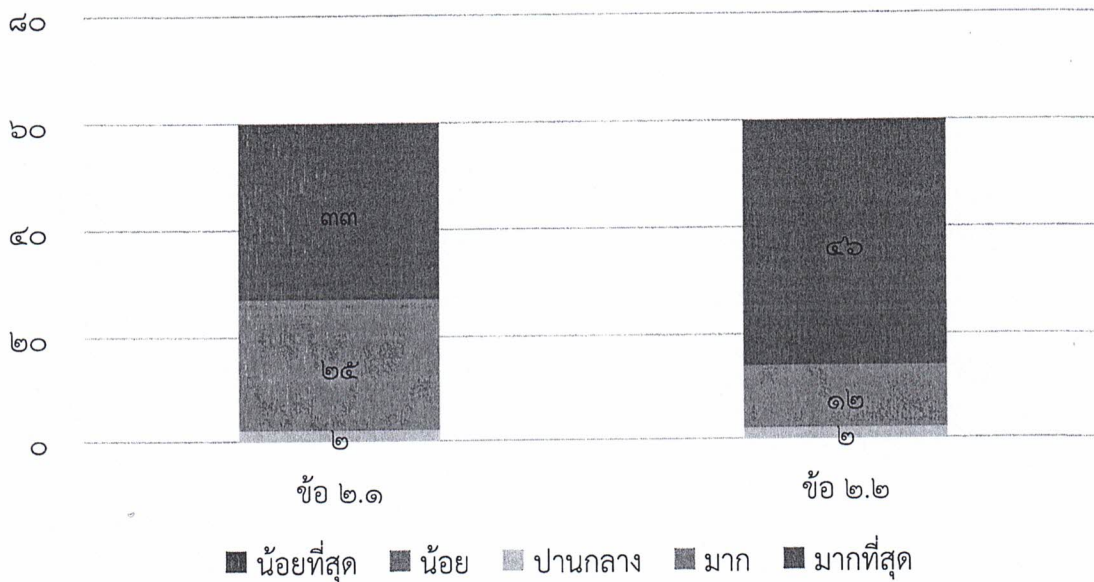
๑) ด้านเวลา

รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑.๑) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๑๒	๘๒.๔๐
๑.๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๑๖	๘๓.๒๐



๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

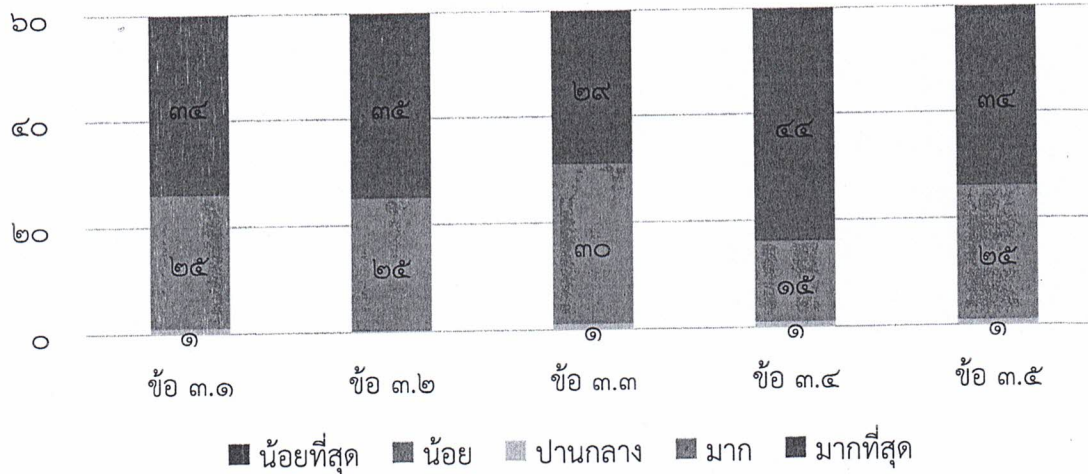
รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๒.๑) การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๕๒	๙๐.๓๓
๒.๒) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔.๗๓	๙๔.๖๗



๓) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

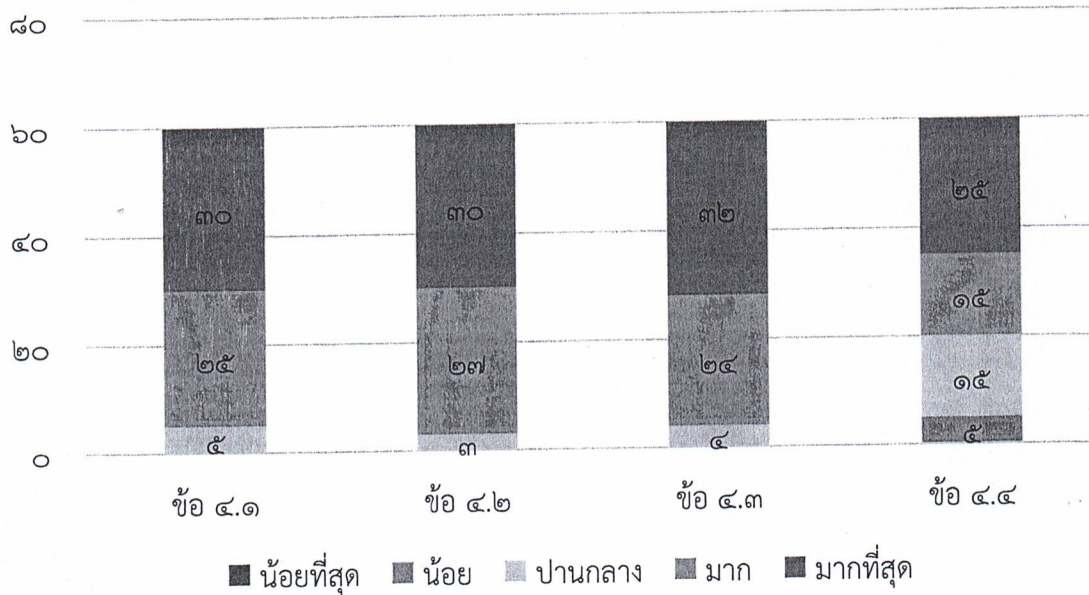
รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๓.๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๕๕	๙๑.๐๐
๓.๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๕๘	๙๑.๖๗
๓.๓) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔.๔๗	๘๙.๓๓
๓.๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๗๒	๙๔.๓๓
๓.๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๕	๙๑.๐๐

๘๐



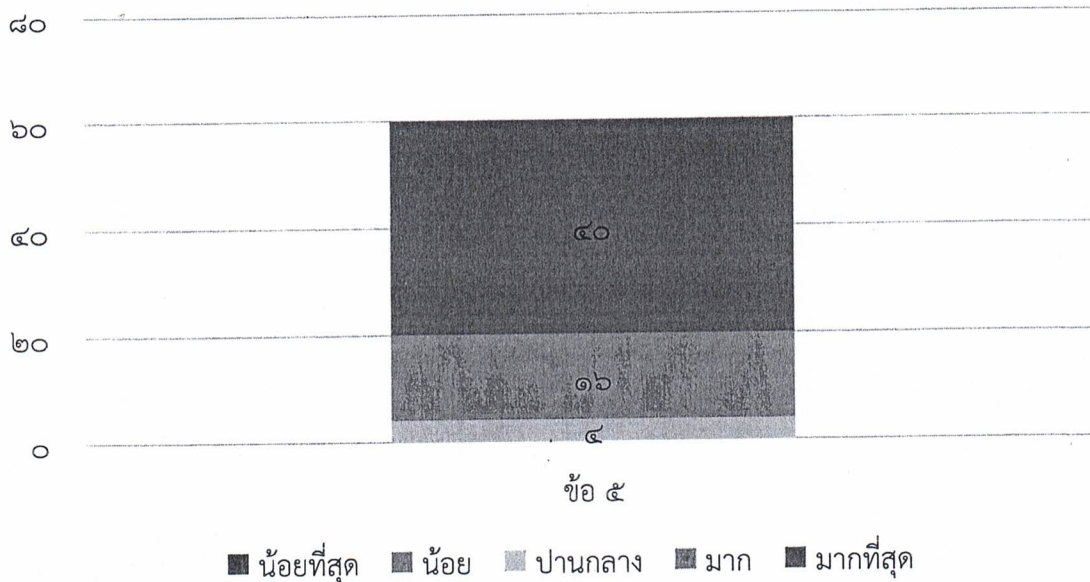
๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๔.๑) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔.๔๒	๘๘.๓๓
๔.๒) จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๔๕	๘๙.๐๐
๔.๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รองรับบริการฯ	๔.๔๗	๘๙.๓๓
๔.๔) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐



๕) ความพึงพอใจโดยรวม

รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๔.๖๐	๙๒.๐๐



จะเห็นว่า ข้อ ๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน ได้รับความพึงพอใจ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๗ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ ไม่เลือกปฏิบัติ ในขณะเดียวกัน ข้อ ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีความสะอาดไม่เพียงพอ และเมื่อพิจารณาสัดส่วนของความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับที่ต่ำที่สุด (ไม่มีผู้ที่ตอบแบบสอบถามในระดับน้อย และน้อยที่สุด) พบว่า มี ๑ ข้อที่มีสัดส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลางสูงที่สุด คือ

ข้อ ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔.๐๐ แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีการรักษาความสะอาดไม่เพียงพอ โดยกำชับให้แม่บ้านดำเนินการให้ดีกว่านี้ หรือ ดำเนินการสรรหาแม่บ้านเพิ่ม