



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าเยียม

ที่

วันที่ ๕ ธ.ค. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าเยียม.

ตามที่เทศบาลตำบลท่าเยียมได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดทำแบบสอบถามส่งสำรวจผู้มารับบริการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑๒ เดือน นั้น

บัดนี้สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าเยียม ได้ทำการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการของเทศบาลฯ เสร็จเรียบร้อยแล้ว (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสาริกา มอญกระโทก)
เจ้าพนักงานธุรการ

พ.จ.อ.

(วัชนันท์ วรวงศ์พิสุทธิ์)

รองปลัดเทศบาลตำบลท่าเยียม

(นางสาวภัทรานิษฐ์ อภิทรัพย์ดำรง)
ปลัดเทศบาลตำบลท่าเยียม

(นายสมศักดิ์ ธรรมวุฒิพงศ์)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าเยียม

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ของเทศบาลตำบลท่าเยียม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีผลการประเมินดังนี้

1. สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าเยียม, ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 83 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. อายุ			
• 15-30 ปี	8	9.64	
• 31 – 50 ปี	25	30.12	
• 51 – 60 ปี	36	43.37	
• 60 ปีขึ้นไป	14	16.87	
2. เพศ			
• ชาย	33	39.76	
• หญิง	50	60.24	
3. ระดับการศึกษา			
• ประถมศึกษา	47	56.63	
• มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	23	27.71	
• อนุปริญญา/เทียบเท่า	7	8.43	
• ปริญญาตรี	6	7.23	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• ไม่ได้ประกอบอาชีพ	6	7.23	
• เกษตรกรรม	39	46.99	
• รับจ้าง	20	24.10	
• ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	3.61	
• ประกอบธุรกิจส่วนตัว	11	13.25	
• อื่นๆ	4	4.82	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 60.24 และส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.37 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 56.63 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 46.99

2. สรุปแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
พฤติกรรมบริการ							
1. การให้การต้อนรับจากเจ้าหน้าที่	37	38	8	0	0	4.35	87.00
2. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	32	44	7	0	0	4.30	86.00
3. การให้บริการตรงตามความต้องการ	38	41	4	0	0	4.41	88.20
4. ความรวดเร็วในการบริการ	37	39	7	0	0	4.36	87.20
5. ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	42	37	4	0	0	4.46	89.20
6. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	43	30	9	1	0	4.39	87.80
รวม							87.57

- ภาพรวมความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 และระดับ 5 (มากและมากที่สุด)

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมบริการ ใน 3 ลำดับแรก ดังนี้

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.20 รองลงมาคือเรื่องการให้บริการตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 88.20 และเรื่องการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 87.80 ตามลำดับ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้การต้อนรับจากเจ้าหน้าที่	87.00
2. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	86.00
3. การให้บริการตรงตามความต้องการ	88.20
4. ความรวดเร็วในการบริการ	87.20
5. ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	89.20
6. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่.	87.80
รวม 6 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	87.57

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม ทั้ง 6 ด้าน อันได้แก่ ด้านการให้การต้อนรับจากเจ้าหน้าที่, ด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ, ด้านการให้บริการตรงตามความต้องการ, ด้านความรวดเร็วในการบริการ, ด้านความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ และด้านการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ประจำปี 2562 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.57