



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ...เทศบาลตำบลอ่าวขนอม

ที่ นศ.๕๕๕๐๖/ ๒๒๒

วันที่ 29 ธ.ค. 2565

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลอ่าวขนอม

ตามที่ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลอ่าวขนอม ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้รวบรวมข้อมูลและสรุปผลการสำรวจจากแบบสำรวจจำนวน ๑๐๐ ชุด ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อให้บริการ ร้อยละ ๘๔.๙๗ และมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลตำบลอ่าวขนอมจัดเก้าอี้สำหรับผู้มาขอรับบริการให้เพียงพอมากยิ่งขึ้น และควรจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่ม รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการตามข้อเสนอแนะ ต่อไป

อัสมา

(นางสาวอัสมา อีซอ)

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงาน

ความเห็นหัวหน้าฝ่าย

- อนุมัติ พร้อม ๒๒: มีงานปรับปรุง มอณณกร ไชยศิริ โทร ๐๖๖๐: ๑๑๔

กัญญา

(นางสาวกัญญาจัน ลือฤทธิ)

หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

ความเห็นผู้อำนวยการกองฯ

- เพื่อโปรดทราบ และดำเนินการตามข้อเสนอนี้

พัชรินทร์

(นางสาวพัชรินทร์ ฤทธิโชติ)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ความเห็นปลัดเทศบาลฯ

ธวัชชัย

(นายธวัชชัย ไชยเทพ)


ปลัดเทศบาลตำบลอ่าวขนอม

ความเห็นนายกเทศมนตรี

ไมตรี

(นายไมตรี พรหมพิชิต)

นายกเทศมนตรีตำบลอ่าวขนอม



รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



จัดทำโดย
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

**รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

ตามที่ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลอ่าวขนอม ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

บัดนี้ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้รวบรวมข้อมูลและสรุปผลการสำรวจเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจให้ทราบ ดังนี้
ข้อมูลจากแบบสำรวจ จำนวน ๑๐๐ ชุด พบว่า

- เพศ	เพศหญิง	ร้อยละ ๗๑.๐๐
	เพศชาย	ร้อยละ ๒๙.๐๐
- อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	ร้อยละ ๐๑.๐๐
	๒๐ - ๔๐ ปี	ร้อยละ ๒๕.๐๐
	๔๐ ปีขึ้นไป	ร้อยละ ๗๔.๐๐
- ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	ร้อยละ ๐๕.๐๐
	มัธยมศึกษา	ร้อยละ ๓๐.๐๐
	ปริญญาตรี	ร้อยละ ๖๔.๐๐
	สูงกว่าปริญญาตรี	ร้อยละ ๐๑.๐๐
- อาชีพ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	ร้อยละ ๑๕.๐๐
	ผู้ประกอบการ	ร้อยละ ๑๙.๐๐
	ประชาชนผู้รับบริการ	ร้อยละ ๔๒.๐๐
	องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	ร้อยละ ๒๔.๐๐
	อื่นๆ	ร้อยละ ๐๐.๐๐

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
๑. ด้านเวลา			
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๒๓	๘๔.๖๐	ระดับมาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๒	๘๔.๔๐	ระดับมาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๑๒	๘๒.๔๐	ระดับมาก
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔.๑๖	๘๓.๒๐	ระดับมาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔.๓๘	๘๗.๖๐	ระดับมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			ระดับมาก
๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	๔.๔๗	๘๙.๔๐	
๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔.๓๒	๘๖.๔๐	ระดับมาก
๓.๓ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๔๕	๘๙.๐๐	ระดับมาก
๓.๔ ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๕	๘๙.๐๐	ระดับมาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔.๐๔	๘๐.๘๐	ระดับมาก
๔.๒ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๑๕	๘๓.๐๐	ระดับมาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๔.๐๗	๘๑.๔๐	ระดับมาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๑๑	๘๒.๒๐	ระดับมาก
ภาพรวม			
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๔.๓๑	๘๖.๒๐	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	๔.๒๕	๘๔.๙๗	ระดับมาก

เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
๑.๐๐ - ๑.๔๙	ระดับน้อยที่สุด
๑.๕๐ - ๒.๔๙	ระดับน้อย
๒.๕๐ - ๓.๔๙	ระดับปานกลาง
๓.๕๐ - ๔.๔๙	ระดับมาก
๔.๕๐ - ๕.๐๐	ระดับมากที่สุด

จากตาราง พบว่า ผลการประเมิน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๙๗ การแปลผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรจัดเก้าอี้สำหรับผู้มาขอรับบริการให้เพียงพอมากยิ่งขึ้น
- ควรจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่ม

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็น

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 - 40 ปี 40 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ผู้ประกอบการ ประชาชนผู้รับบริการ
 องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
3.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.4 ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ต่อ)

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
ภาพรวม					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบคุณความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในคดี