



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลชะมาย

ที่ นศ ๕๕๑๐๕/ ๒๓

วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลชะมาย

ด้วยเทศบาลตำบลชะมายได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมายหรือหน่วยงานต่างๆ ณ จุดบริการที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลชะมาย โดยให้ตอบแบบสอบถามตามแบบฟอร์มของกูเกิ้ลไทรฟ์ เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น ผลจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลชะมาย จำนวนทั้งสิ้น ๓๓๓ คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ โดยแยกเป็นเรื่องที่ขอรับบริการ ดังนี้

๑. ขอจดทะเบียนพาณิชย์ ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๑ ของผู้ให้บริการทั้งหมด

๒. ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ของผู้ให้บริการทั้งหมด

๓. ขอความอนุเคราะห์ทั่วไป ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ของผู้ให้บริการทั้งหมด

๔. ข้าราชการทั่วไป ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๓ ของผู้ให้บริการทั้งหมด

๕. ประสานงานพัสดุ ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐ ของผู้ให้บริการทั้งหมด

๖. ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๐ ของผู้ให้บริการทั้งหมด

๗. ขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหาร/สะสมอาหาร -ไม่มีผู้ขอใช้บริการ-

๘. ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๑ ของผู้ให้บริการทั้งหมด

๙. ขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน และอื่นๆ ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๐ ของผู้ให้บริการทั้งหมด

๑๐. ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ของผู้ให้บริการทั้งหมด

๑๑. อื่นๆ ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐ ของผู้ให้บริการทั้งหมด

โดยแยกระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการออกเป็น ๒ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐

๑.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐

๑.๓ ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐

สรุปค่าเฉลี่ยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔.๙๓ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐

๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่จอดรถห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

๒.๒ สถานที่ และอุปกรณ์เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐

๒.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

๒.๔ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐

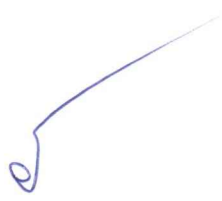
สรุปค่าเฉลี่ยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๗๒ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐

สรุปค่าเฉลี่ยรวมทั้ง ๒ ด้าน ๔.๘๓ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลชะมาย มีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

เห็นควรจ้างงานบริการต่างๆทราบและคงไว้ซึ่งมาตรฐานเดิมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กรต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางอารีย์ รักศรีทอง)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

/ความเห็นรอง...

ความเห็นรองปลัดเทศบาล

เพื่อเป็นมติ

(นายญาณวุฒิ เครือยศ)

รองปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล

- อนุมัติแผนพัฒนาท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๕

(นายอรุณศักดิ์ ชูแก้ว)

ปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลชะมาย

- อนุมัติแผนพัฒนาท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๕

(นายประพัฒน์ รักศรีทอง)

นายกเทศมนตรีตำบลชะมาย



การประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลชะมาย ประจำปี ๒๕๖๕



งานวิเคราะห์นโยบายและแผน
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
เทศบาลตำบลชะมาย

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลชะมายในภาพรวม ประจำปี ๒๕๖๕
เทศบาลตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช**

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย
ในภาพรวม ประจำปี ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน
เพื่อสรุปผล จำนวน ๓๓๓ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่ง
แบบสอบถาม เป็น ๓ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบฟอร์มภูเกิ้ลโครฟ ซึ่งเทศบาลตำบลชะมายได้ทำแบบสำรวจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย ณ จุดบริการ
ที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลชะมาย เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจ
นี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง
ของการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น
ผลจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลชะมาย
จำนวนทั้งสิ้น ๓๓๓ คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ โดยแยก
เป็นเรื่องที่ขอรับบริการ ดังนี้

๑. ขอดจดทะเบียนพาณิชย์ ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๑๗ คน
คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๑ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด

๒. ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด ได้ทำแบบประเมิน
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด

๓. ขอความอนุเคราะห์ทั่วไป ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน
๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด

๔. ข้าราชการทั่วไป ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๙๕ คน
คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๓ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด

๕. ประสานงานพัสดุ ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๕ คน
คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด

๖. ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ได้ทำแบบประเมิน
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๐ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด

๗. ขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหาร/สะสมอาหาร -ไม่มีผู้ขอใช้บริการ-

๘. ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๑ ของผู้ให้บริการทั้งหมด

๙. ขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน และอื่นๆ ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๐ ของผู้ให้บริการทั้งหมด

๑๐. ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ของผู้ให้บริการทั้งหมด

๑๑. อื่นๆ ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐ ของผู้ให้บริการทั้งหมด

สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมายในภาพรวม ประจำปี ๒๕๖๕
เทศบาลตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ จำนวนทั้งสิ้น ๓๓๓ คน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
๑.๑ เพศ	๓๓๓	๑๐๐.๐๐
ชาย	๑๘๔	๕๕.๒๖
หญิง	๑๔๙	๔๔.๗๔
๑.๒ อายุ	๓๓๓	๑๐๐.๐๐
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๐๓	๓๐.๙๓
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๙๑	๕๗.๓๖
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๙	๑๑.๗๑

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เรื่องที่ขอรับบริการ	๓๓๓	๑๐๐.๐๐
ขอจดทะเบียนพาณิชย์	๑๗	๕.๑๑
ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	๑๑๑	๓๓.๓๓
ขอความอนุเคราะห์ทั่วไป	๓๗	๑๑.๑๑
ชำระภาษี	๙๕	๒๘.๕๓
ประสานงานพัสดุ	๕	๑.๕๐
ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๓	๐.๙๐
ขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหาร/สะสมอาหาร	๐	๐.๐๐
ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๓๙	๑๑.๗๑
ขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน และอื่นๆ	๒	๐.๖๐
ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง	๒๐	๖.๐๐
อื่นๆ.....	๔	๑.๒๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้							
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	จำนวน ผู้รับ บริการ	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็น ร้อยละ
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๑.๑ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ	๓๑๕ ๙๔.๖๐	๑๘ ๕.๔๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓๓๓	๔.๙๕ มากที่สุด	๙๙.๐๐
๑.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ	๓๑๑ ๙๓.๓๙	๒๒ ๖.๖๑	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓๓๓	๔.๙๓ มากที่สุด	๙๘.๖๐
๑.๓ ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ	๓๐๖ ๙๑.๙๐	๒๗ ๘.๑๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓๓๓	๔.๙๒ มากที่สุด	๙๘.๔๐
ค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							๔.๙๓ มากที่สุด	๙๘.๖๐
๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๒.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่จอดรถห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ คิดเป็นร้อยละ	๒๒๐ ๖๖.๐๗	๖๒ ๑๘.๖๒	๔๔ ๑๓.๒๑	๗ ๒.๑๐	๐ ๐.๐๐	๓๓๓	๔.๔๘ มาก	๘๙.๖๐
๒.๒ สถานที่ และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ	๒๕๓ ๗๖.๐๐	๗๐ ๒๑.๐๐	๑๐ ๓.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓๓๓	๔.๗๓ มากที่สุด	๙๔.๖๐
๒.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ	๒๘๖ ๘๕.๘๙	๓๕ ๑๐.๕๑	๑๒ ๓.๖๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓๓๓	๔.๘๒ มากที่สุด	๙๖.๔๐
๒.๔ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ	๒๙๓ ๘๘.๐๐	๓๓ ๙.๙๐	๗ ๒.๑๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓๓๓	๔.๘๖ มากที่สุด	๙๗.๒๐
ค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							๔.๗๒ มากที่สุด	๙๔.๔๐
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง ๒ ด้าน							๔.๘๓ มากที่สุด	๙๖.๖๐

การวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับ ความพึงพอใจ	มากที่สุด	๕	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	มาก	๔	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	ปานกลาง	๓	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	น้อย	๒	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	๑	คะแนน

การสรุปผลการประเมิน เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อแล้ว นำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินผล ซึ่งมีการแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ยจากอันตรภาคชั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า	๔.๕๑ - ๕.๐๐	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๑ - ๔.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๑ - ๓.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๑ - ๒.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า	๑.๐๐ - ๑.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

๑. โดยภาพรวมการบริการและการบริหารจัดการดีมาก
๒. ควรปรับปรุงหรือซ่อมบำรุงห้องน้ำ

ภาพประกอบการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลชะมาย ประจำปี ๒๕๖๕

