



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักงานปลัด) เทศบาลตำบลหลักช้าง

ที่ นศ ๕๖๐๐๑/-

วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหลักช้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหลักช้าง

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลหลักช้าง ได้จัดให้มีจุดประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ ที่จุดบริการประชาชน นั้น

ทั้งนี้ สำนักงานปลัด ได้รวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน พร้อมสรุปผลประเมินฯ เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวนิศรา ดำแดง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็น หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

.....
.....
.....

(ลงชื่อ)

(นางยุพา วุฒิพงศ์)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็น ปลัดเทศบาล

.....
.....
.....

(ลงชื่อ)

(นายสุนทร เสถียรขจรกุล)

ปลัดเทศบาล

ความเห็น นายกเทศมนตรีตำบลหลักช้าง

.....
.....
.....

(ลงชื่อ)

(นายธรรมศักดิ์ เกตุสุรินทร์)

นายกเทศมนตรีตำบลหลักช้าง

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564
เทศบาลตำบลหลักช้าง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 50 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ ♦ ชาย ♦ หญิง	18 32	36 64	
2. อายุ ♦ ต่ำกว่า 20 ปี ♦ 21 - 40 ปี ♦ 41 - 60 ปี ♦ 60 ปีขึ้นไป	6 18 16 10	12 36 32 20	
3. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ♦ ประถมศึกษา ♦ มัธยมศึกษาตอนต้น ♦ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ♦ ปริญญาตรี ♦ สูงกว่าปริญญาตรี	8 8 15 12 5	16 16 30 340 10	
4. อาชีพประจำ ♦ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ♦ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท ♦ ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ ♦ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ ♦ รับจ้างทั่วไป ♦ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ ♦ เกษตรกร / ประมง ♦ ว่างงาน ♦ อื่น ๆ	2 4 6 10 16 4 8 - -	4 8 12 20 32 8 16 - -	
5. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ♦ ต่ำกว่า 7,000 บาท ♦ 7,001 -12,000 บาท ♦ 12,001 – 20,000 บาท ♦ 20,001 – 27,000 บาท ♦ 27,001 บาทขึ้นไป	12 20 14 4 -	24 40 28 8 -	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (คน/คะแนน)				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	28	10	2	-	-
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	25	14	1	-	-
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	17	12	10	1	-
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตาม ลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	20	18	2	-	-
5. ความสะดวกที่ได้รับบริการแต่ละขั้นตอน	28	6	6	-	-
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	28	8	2	2	-
รวมคะแนน 1,077 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 71.80	146	68	23	3	-
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	20	20	-	-	-
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	18	18	4	-	-
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	17	20	3	-	-
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	18	20	2	-	-
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	18	22	-	-	-
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	34	6	-	-	-
รวมคะแนน 1,076 คะแนนคิดเป็นร้อยละ 71.73	125	106	9	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	30	10	-	-	-
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	26	12	2	-	-
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	26	14	-	-	-
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	24	10	6	-	-
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	24	12	4	-	-
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	32	8	-	-	-
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	20	12	8	-	-
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	22	8	10	-	-
รวมคะแนน 1,454 คะแนนคิดเป็นร้อยละ 72.70	204	86	30	-	-
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	32	17	1	-	-
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	29	12	9	-	-
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	30	20	-	-	-
รวมคะแนน 681 คะแนนคิดเป็นร้อยละ 90.80	91	49	10	-	-
รวมคะแนน 4,288 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 74.57	566	309	72	3	-

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่องานบริการ/โครงการต่างๆ ที่เทศบาลตำบลหลักช้างดำเนินการในปีงบประมาณ
พ.ศ. 2564**

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. โครงการบริการสาธารณสุขโรค ด้าน การคมนาคม ถนน คู คลองระบายน้ำ	18	10	12	-	-
2. โครงการบริการสาธารณสุขโรค ด้าน น้ำประปา เพื่อการอุปโภค บริโภค	20	20	4	4	2
3. โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานรดน้ำผู้สูงอายุวันสงกรานต์,ประเพณีแห่ผ้า ห่มธาตุน้อย, งานวันเด็ก)	12	10	10	8	-
4. โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี,เทศบาลเคลื่อนที่	18	12	10	-	-
5. โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ,คนพิการ	18	16	6	-	-
6. โครงการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมฯ (ประเพณีทำบุญตักบาตร สรง น้ำพ้อท่านคล้ายวาจาสิทธิ์และรดน้ำผู้สูงอายุ สืบสานประเพณีแห่ผ้าห่มธาตุ น้อย)	28	12	10	-	-
7. โครงการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ (โครงการแข่งขันกีฬาด้านยาเสพติด โครงการจัดส่งนักกีฬาร่วมการแข่งขันฯ)	22	12	6	-	-
8. โครงการบริการ ป้องกันภัยบรรเทาสาธารณภัย (อปพร.)	26	14	10	-	-
9. โครงการสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.)	28	12	10	-	-
รวมจำนวนคน/คะแนน	190	138	98	12	2
รวมคะแนน 1,822 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.98	566	309	72	3	-

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....