



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลท่าวุ้งทอง โทร. ๐ ๓๕๕๕ ๒๙๙๗ ต่อ ๑๐๑

ที่ สพ ๕๔๘๐๘/ ๒๔๐

วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าวุ้งทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าวุ้งทอง

ตามที่เทศบาลตำบลท่าวุ้งทอง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าวุ้งทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ เพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) อยู่ในระดับใด และนำผลการประเมินที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชาชนผู้มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ และเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าวุ้งทอง จำนวน ๑๐๐ คน นั้น

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลท่าวุ้งทอง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายประพันธ์พงษ์ ชินสุวรรณ)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

- ทราบ

(นายอภิรักษ์ณ์ สุทธิจิต)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- ทราบ

(นายวิชัย นิลบั้น)

ปลัดเทศบาล

- ทราบ

(นางสาวจิตฺพนิต มยุขโชติ)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าวุ้งทอง

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลท่าวุ้ง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

เทศบาลตำบลท่าวุ้ง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าวุ้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ เพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) อยู่ในระดับใด และนำผลการประเมินที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชาชนผู้มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ และเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าวุ้ง จำนวน ๑๐๐ คน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ดังกล่าว สรุปผลการประเมินได้ดังนี้
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ชาย	จำนวน ๔๕ คน
หญิง	จำนวน ๕๕ คน
รวม	จำนวน <u>๑๐๐ คน</u>

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๕ คน
๒๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๓๗ คน
๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๔๒ คน
๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๑๖ คน
รวม	จำนวน <u>๑๐๐ คน</u>

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	จำนวน ๒๒ คน
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๕๕ คน
ตอนปลาย/เทียบเท่า	
ปริญญาตรี	จำนวน ๒๐ คน
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๓ คน
รวม	จำนวน <u>๑๐๐ คน</u>

/ส่วนที่ ๒...

ส่วนที่ ๒ สรุปการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนน ความคิดเห็น
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘๓.๒๐	๔.๑๖	ดี
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘๒.๖๐	๔.๑๓	ดี
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๘๑.๒๐	๔.๐๖	ดี
๔. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๔.๒๐	๔.๒๑	ดี
๕. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๑.๘๐	๔.๐๙	ดี
๖. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๐.๔๐	๔.๐๒	ดี
๗. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗๙.๘๐	๓.๙๙	ดี
๘. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๗๙.๐๐	๓.๙๕	ดี
๙. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๒.๔๐	๔.๑๒	ดี
๑๐. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๗๗.๖๐	๓.๗๓	ดี
รวม	๘๑.๒๒	๔.๐๕	ดี

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีการดำเนินการในภาพรวม ร้อยละ ๘๑.๒๒ อยู่ในระดับดี โดยในด้านการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ ๘๓.๒๐ อยู่ในระดับดี ด้านการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ร้อยละ ๘๒.๖๐ อยู่ในระดับดี ด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน ร้อยละ ๘๑.๒๐ อยู่ในระดับดี ด้านความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ร้อยละ ๘๔.๒๐ อยู่ในระดับดี ด้านความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ร้อยละ ๘๑.๘๐ อยู่ในระดับดี ด้านการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๘๐.๔๐ อยู่ในระดับดี ด้านจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ร้อยละ ๗๙.๘๐ อยู่ในระดับดี ด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ร้อยละ ๗๙.๐๐ อยู่ในระดับดี ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ร้อยละ ๘๒.๔๐ อยู่ในระดับดี และด้านท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี ร้อยละ ๗๗.๖๐ อยู่ในระดับดี