



ประกาศเทศบาลตำบลท่าแลง

เรื่อง ผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าแลง

ตามที่ เทศบาลตำบลท่าแลง ได้มีการให้ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าแลง ตามแบบประเมินความพึงพอใจกับการบริการของเจ้าหน้าที่และสถานที่ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าแลง นั้น

ในการนี้ เทศบาลตำบลท่าแลง ขอรายงานผลการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ในระดับมาก คิดเป็น ๓๖% ระดับมากที่สุด คิดเป็น ๖๔%
๒. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
ในระดับมาก คิดเป็น ๕๐.๒๕% ระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔๙.๗๕%
๓. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ในระดับมาก คิดเป็น ๕๒.๒๕% ระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔๗.๗๕%

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายพรชัย ภูระหงษ์)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าแลง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (งานธุรการ) สำนักปลัดเทศบาลตำบลท่าแลง โทรศัพท์. ๐-๓๒๓๘-๔๒๔๓ โทรสาร. ๐-๓๒๓๘-๔๒๔๔

ที่ พบ (สป.).....๓๑๖...../๒๕๖๕

วันที่ ๗ เดือนเมษายน พ.ศ.๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าแลง/ผ่านหัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดเทศบาลฯ

ตามที่ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาลฯ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕) เทศบาลตำบลท่าแลง อำเภอท่าสาย จังหวัดเพชรบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นั้น

บัดนี้ การสำรวจดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรทิพย์ อาริยธรรม) ผู้รายงาน

เจ้าพนักงานธุรการ (สป.)

ความเห็นของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

ผ.ท.๓๑๖/๒๕๖๕/๐๐๐๐๐๐๐๐/๐๐๐๐๐๐๐๐

(นางปณยวีร์ พันลำภักดี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

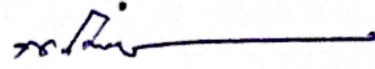
รักษาราชการแทน หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของผู้บังคับบัญชาชั้นสูง

(นายปิยะฉัตร แพทย์พงษ์)

ปลัดเทศบาลตำบลท่าแลง

ความเห็นของผู้บังคับบัญชาชั้นสูงสุด



(นายพรชัย ภูระหงษ์)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าแลง

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ 2565
เทศบาลตำบลท่าแลง อำเภอกำแพง จังหวัดเพชรบุรี



ดำเนินการสำรวจโดย
สำนักปลัด
เทศบาลตำบลท่าแลง

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าแลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลท่าแลง ได้เก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลท่าแลง ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ ชุด มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๖๑) มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี (ร้อยละ ๓๘) รองลงมาคืออายุมากกว่า ๕๐ ปี (ร้อยละ ๓๗) ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษา (ร้อยละ ๔๘) และประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ ๔๓)

๒. เรื่องที่ขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาขอรับบริการเรื่องการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ร้อยละ ๒๐) รองลงมาขอรับบริการเรื่องการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ร้อยละ ๑๗) และขอรับบริการเรื่องการชำระภาษีป้าย (ร้อยละ ๑๒) และขอรับบริการเรื่องกรยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ร้อยละ ๑๒) ตามลำดับ

๓. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าแลง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าแลงโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๕๓, S.D. = ๐.๔๔) ในรายด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Mean = ๔.๖๔, S.D. = ๐.๔๖) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (Mean = ๔.๔๙, S.D. = ๐.๔๘) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Mean = ๔.๔๗, S.D. = ๐.๕๐)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการประชาชน

จากที่เทศบาลตำบลท่าแลง ได้จัดทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าแลง หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลท่าแลง ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้ประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

เทศบาลตำบลท่าแลงได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑๐๐ ฉบับ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และอาชีพ วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ และร้อยละ

ตารางที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------|-------------------|-------|--------|
| เพศ | ชาย | ๓๙ | ๓๙.๐ |
| | หญิง | ๖๑ | ๖๑.๐ |
| อายุ | ต่ำกว่า ๓๐ ปี | ๙ | ๙.๐ |
| | ๓๑-๔๐ ปี | ๑๗ | ๑๗.๐ |
| | ๔๑-๕๐ ปี | ๓๘ | ๓๘.๐ |
| | มากกว่า ๕๐ ปี | ๓๖ | ๓๖.๐ |
| วุฒิการศึกษา | ประถมศึกษา | ๑๕ | ๑๕.๐ |
| | มัธยมศึกษา | ๔๘ | ๔๘.๐ |
| | ปริญญาตรี | ๓๗ | ๓๗.๐ |
| อาชีพ | ข้าราชการ | ๑๔ | ๑๔.๐ |
| | เกษตรกร | ๔๓ | ๔๓.๐ |
| | นักเรียน/นักศึกษา | ๔ | ๔.๐ |
| | รับจ้าง | ๒๒ | ๒๒.๐ |
| | อื่น ๆ | ๑๗ | ๑๗.๐ |
| รวม | | ๑๐๐ | ๑๐๐ |

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๖๑) มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี (ร้อยละ ๓๘) รองลงมา มีอายุมากกว่า ๕๐ ปี (ร้อยละ ๓๖) ส่วนใหญ่มีวุฒิศึกษามัธยมศึกษา (ร้อยละ ๔๘) และประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ ๔๓)

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องที่ขอรับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องที่ขอรับบริการในงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลท่าแลง วิเคราะห์ด้วย ค่าความถี่ และร้อยละ

ตารางที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องที่ขอรับบริการ

| เรื่องที่ขอรับบริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------|------------|------------|
| ๑. การขอข้อมูลข่าวสารราชการ | ๙ | ๙.๐ |
| ๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ๑๒ | ๑๒.๐ |
| ๓. การควบคุมป้องกันโรค | ๔ | ๔.๐ |
| ๔. การขออนุญาตตาม พรบ.การสาธารณสุข | ๒ | ๒.๐ |
| ๕. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | ๑๗ | ๑๗.๐ |
| ๖. การชำระภาษีป้าย | ๑๒ | ๑๒.๐ |
| ๗ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | ๙ | ๙.๐ |
| ๘. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน | ๕ | ๕.๐ |
| ๙. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | ๒๐ | ๒๐.๐ |
| ๑๐. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ | ๖ | ๖.๐ |
| ๑๑. อื่น ๆ | ๔ | ๔.๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐ |

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาขอรับบริการเรื่องการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ร้อยละ ๒๐) รองลงมาขอรับบริการเรื่องการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ร้อยละ ๑๗) และขอรับบริการเรื่องการชำระภาษีป้าย (ร้อยละ ๑๒) และขอรับบริการเรื่องการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ร้อยละ ๑๒) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าแลง วิเคราะห์ด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าแลง

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | Mean | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|------------------|------|-------------|-------------|------------------|
| | มากที่สุด | มาก | | | |
| ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย | ๖๕.๐ | ๓๕.๐ | ๔.๖๕ | ๐.๔๗ | มากที่สุด |
| ๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | ๖๓.๐ | ๓๗.๐ | ๔.๖๓ | ๐.๔๘ | มากที่สุด |
| ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ | ๖๔.๐ | ๓๖.๐ | ๔.๖๔ | ๐.๔๘ | มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | ๔.๖๔ | ๐.๔๖ | มากที่สุด |

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | Mean | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|------------------|------|------|------|------------------|
| | มากที่สุด | มาก | | | |
| ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | ๕๑.๐ | ๔๙.๐ | ๔.๕๑ | ๐.๕๐ | มากที่สุด |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | ๕๐.๐ | ๕๐.๐ | ๔.๕๐ | ๐.๕๐ | มากที่สุด |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว | ๔๙.๐ | ๕๑.๐ | ๔.๔๙ | ๐.๕๐ | มากที่สุด |
| ๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๔๙.๐ | ๕๑.๐ | ๔.๔๙ | ๐.๕๐ | มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | ๔.๔๙ | ๐.๔๘ | มากที่สุด |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ | ๔๗.๐ | ๕๓.๐ | ๔.๔๗ | ๐.๕๐ | มากที่สุด |
| ๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล | ๔๘.๐ | ๕๒.๐ | ๔.๔๘ | ๐.๕๐ | มากที่สุด |
| ๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ | ๔๘.๐ | ๕๒.๐ | ๔.๔๘ | ๐.๕๐ | มากที่สุด |
| ๔. อาคารสถานมีความสะอาด ปลอดภัย | ๔๘.๐ | ๕๒.๐ | ๔.๔๘ | ๐.๕๐ | มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | ๔.๔๗ | ๐.๕๐ | มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง ๓ ด้าน | | | ๔.๕๓ | ๐.๔๔ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าแลงโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๕๓, S.D. = ๐.๔๔) ในรายด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Mean = ๔.๖๔, S.D. = ๐.๔๖) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (Mean = ๔.๔๙, S.D. = ๐.๔๘) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Mean = ๔.๔๗, S.D. = ๐.๕๐)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๖๔, S.D. = ๐.๔๖) ในรายข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย (Mean = ๔.๖๕, S.D. = ๐.๔๗) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อ (Mean = ๔.๖๔, S.D. = ๐.๔๘) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (Mean = ๔.๖๓, S.D. = ๐.๔๘)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๔๙, S.D. = ๐.๔๘) ในรายข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (Mean = ๔.๕๑, S.D. = ๐.๕๐) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (Mean = ๔.๕๐, S.D. = ๐.๕๐) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (Mean = ๔.๔๙, S.D. = ๐.๕๐) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (Mean = ๔.๔๙, S.D. = ๐.๕๐)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๔๗, S.D. = ๐.๕๐) ในรายชื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล (Mean = ๔.๔๘, S.D. = ๐.๕๐) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ (Mean = ๔.๔๘, S.D. = ๐.๕๐) อาคารสถานมีความสะอาด ปลอดภัย (Mean = ๔.๔๘, S.D. = ๐.๕๐) และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ (Mean = ๔.๔๗, S.D. = ๐.๕๐)