

สำนักงานผู้ว่าราชการจังหวัด



ประกาศเทศบาลตำบลท่าแลง

เรื่อง ผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าแลง

ตามที่ เทศบาลตำบลท่าแลง ได้มีการให้ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าแลง ตามแบบประเมินความพึงพอใจกับการบริการของเจ้าหน้าที่และสถานที่การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าแลง 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. ความพึงพอใจที่มีการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ในระดับมาก คิดเป็น ๕๒.๒๕% ระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔๗.๗๕%

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายพรชัย ภูระหงษ์)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าแลง

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
เทศบาลตำบลท่าแลง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี



ดำเนินการสำรวจโดย
สำนักปลัด
เทศบาลตำบลท่าแลง

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าแลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลท่าแลง ได้เก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลท่าแลง จำนวน ๑๐๐ ชุด มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

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

๒. เรื่องที่ขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาขอรับบริการเรื่องการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ร้อยละ ๒๐) รองลงมาขอรับบริการเรื่องการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ร้อยละ ๑๗) และขอรับบริการเรื่องการชำระภาษีป้าย (ร้อยละ ๑๒) และขอรับบริการเรื่องการยื่นเรื่องร้องทุกข์/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 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ 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 วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ 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 วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ 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. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความตั้งใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๓.๐	๓๗.๐	๔.๖๓	๐.๔๘	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๖๔.๐	๓๖.๐	๔.๖๔	๐.๔๘	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม			๔.๖๔	๐.๔๖	มากที่สุด

ตารางที่ ๓ (ต่อ)

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 อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย (Mean = ๔.๖๕, S.D. = ๐.๔๗) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ (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)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (งานธุรการ) สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าแลง โทรศัพท์. ๐-๓๒๓๓๘-๕๒๕๔๓ โทรสาร. ๐-๓๒๓๓๘-๕๒๕๔๔

ที่ พบ (สป.).....๙๒๑...../๒๕๖๕ วันที่ ๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าแลง/ผ่านหัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดเทศบาลฯ

ตามที่ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาลฯ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เทศบาลตำบลท่าแลง อำเภอท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นั้น

บัดนี้ การสำรวจดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรทิพย์ อาริยธรรม) ผู้รายงาน

เจ้าพนักงานธุรการ (สป.)

ความเห็นของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

.....

(นางสาวจิตศุภาค์ ตั้งสนั่น)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของผู้บังคับบัญชาชั้นสูง

.....

(นายปิยะฉัตร แพทย์พงษ์)

ปลัดเทศบาลตำบลท่าแลง

ความเห็นของผู้บังคับบัญชาชั้นสูงสุด

.....

(นายพรชัย กุระหงษ์)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าแลง