

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลลำใหญ่
อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

.....
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลลำใหญ่ อำเภอทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน
๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลลำใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลลำใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๒	๔๔
หญิง	๒๘	๕๖
รวม	๕๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๔๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๘	๕๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๒	๔
รวม	๕๐	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๘	๕๖
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๔
ปริญญาตรี	๑๒	๒๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๑๖
รวม	๕๐	

๔. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๙	๓๘
ผู้ประกอบการ	๓	๖
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๑	๔๒
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร		
ชุมชน	๕	๑๐
อื่น ๆ	๒	๔
รวม	๕๐	

ตารางที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
☐ การขอข้อมูลข่าวสาร	๒	๔
☐ การขอเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๒	๒๔
☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๖	๑๒
☐ การขอเบี้ยยังชีพคนพิการ	-	-
☐ การใช้ Internet ตำบล	-	-
☐ การขอเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
☐ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๑	๒๒
☐ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษุนัขบ้า	-	-
☐ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-	-
☐ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๙	๑๘
☐ การออกแบบอาคาร	-	-
☐ การขอตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	-	-
☐ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๗	๑๔
☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	-
☐ การชำระภาษีป้าย	-	-

○การสมัครเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	-	-
○การชำระภาษีบำรุงท้องที่	-	-
○อื่น ๆ	๓	๖

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
	๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๕๖%	๔๔%			
	๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๕๔%	๒๘%	๑๘%		
	๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๔%	๔๘%	๒๒%	๖%	
	๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๐%	๓๐%	๑๘%	๒%	
๒	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
	๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๒%	๔๖%	๒%		
	๒.มีเครื่อง/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๖๒%	๑๖%	๒%		
	๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๒๒%	๒๔%	๕๔%		
	๔.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๗๐%	๓๐%			
๓	ด้านอำนวยความสะดวก					
	๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๖%	๔๘%	๑๔%		
	๒.มีเครื่อง/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๘%	๔๘%	๒๒%		
	๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๒๔%	๒๖%	๓๔%	๑๖%	
	๔.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๗๐%	๑๐%	๒๐%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ	๕๔.๑๕
๔	ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ	๒๓.๑๗
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๑๕
๑	ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ	
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ	๐๒.๕๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลลำไใหญ่ โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนายุทธศาสตร์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ
- ๗.๓.ควรส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวให้มากขึ้น

(ลงชื่อ)

ผู้รายงาน
(นางสาวจินตนา กุศลสุข)
นักจัดการงานทั่วไป

(ลงชื่อ)

(นางปริญญา รัตนพันธ์)
หัวหน้าฝ่ายปกครอง รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)

(นายวัชรินทร์ จงจิตร)
รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลลำไใหญ่

(ลงชื่อ)

(นายอนุวัตร นาคฤทธิ์)
นายกเทศมนตรีตำบลลำไใหญ่