

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลประเมิน ดังนี้

๑.กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆจากเทศบาลตำบลพิปูน โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๙๓ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

๔.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการใช้ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน มีผลการประเมินดังตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๘	(๔๐.๘)
หญิง	๕๕	(๕๙.๒)
รวม		(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	(๓.๒)
๒๑-๔๐ ปี	๒๖	(๒๗.๙)
๔๑-๖๐ ปี	๓๖	(๓๘.๗)
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๘	(๓๐.๑)
รวม	๙๓	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๔๓	(๔๖.๒)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๗	(๒๙.๐)
ปริญญาตรี	๒๓	(๒๔.๗)
อื่นๆ	-	
รวม	๙๓	(๑๐๐.๐๐)

๔.อาชีพ		
เกษตรกร	๒๑	(๒๒.๕)
ผู้ประกอบการ	๑๕	(๑๖.๑)
ประชาชนผู้รับบริการ	๔๕	(๔๘.๓)
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๙	(๙.๖)
อื่นๆ	๓	(๓.๒)
รวม	๙๓	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๖.๓	๕๘.๑	๕.๔	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๓.๓	๖๐.๒	๖.๕	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๐.๔	๗๔.๒	๕.๔	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๘.๗	๕๗.๐	๔.๓	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๕๔.๘	๔๐.๙	๔.๓	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๕.๒	๔๗.๓	๗.๕	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๗.๖	๕๕.๙	๖.๕	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓๕.๕	๕๘.๑	๖.๕	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๗.๓	๓๘.๗	๔.๓	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๕.๕	๔๗.๓	๗.๕	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๖.๖	๕๙.๑	๔.๓	-	-

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐.๙	๕๒.๗	๖.๕	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม เป็นต้น	๔๑.๙	๔๙.๕	๘.๖	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๗.๓	๔๕.๒	๗.๕	-	-
๕ ท่านมีความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๔.๑	๕๒.๗	๓.๒	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘ ลำดับที่สองคือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลพิปูน

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔

๗. ข้อเสนอแนะ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

(ลงชื่อ).....

(นางพรพิมล ธิยาพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ).....

(นายวิชัยศักดิ์ ไสยเกตุ)

ปลัดเทศบาลตำบลพิปูน

/ความเห็น/คำสั่งของนายก.....

ความเห็น/คำสั่งของนายกเทศมนตรี

.....
.....

(ลงชื่อ)..... 
(นายธนบดี ธนากรรัฐ)
นายกเทศมนตรีตำบลพิน