



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ (สำนักปลัด)
ที่ ถนน ๔๗๘๐๑/๑๕๓๖ วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปากน้ำท่าเรือ

ตามที่สำนักปลัด เทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือได้มีโอกาสสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการเริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

สำนักปลัด เทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ให้ผู้บริหารทราบ โดยมีผู้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๕๐ ราย เป็น ชาย ๒๐ คน หญิง ๓๐ คน ผลการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

จัดทำ

(นางเดือนเพ็ญ จิตต์ประสงค์)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของเจ้าพนักงานธุรการ

[Signature]

(นางสาวเยาวลักษณ์ ทิพย์ป่าเ华)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

/ความเห็น...



ประกาศเทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินการโครงการของหน่วยงานในภาพรวม
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่เทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินการโครงการของหน่วยงานในภาพรวม ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินการโครงการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๖๕๖๕ โดยเป็นผู้มารับบริการในห่วงระยะเวลาตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ จากการสุ่มตัวอย่างประชาชนซึ่งมารับบริการต่างๆ จำนวน ๕๐ คน

บัดนี้ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินการโครงการของหน่วยงานในภาพรวมของเทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ ได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตามผลการสรุประยลละเอียดแบบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕

นายนิคม จุลเขต
นายกเทศมนตรีตำบลปากน้ำท่าเรือ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

ว่าที่ พ.ต.

(ณพกฤษณ์ จันตรายุ)

ปลัดเทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ

นาย ปราโมทย์

ว่าที่ พ.ต.

(ณพกฤษณ์ จันตรายุ)

ปลัดเทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลปากน้ำท่าเรือ

ได้พิจารณาแล้ว อนุมัติ

ไม่อนุมัติ เพราะ.....

นาย

(นายนิคม จุลเขต)

นายกเทศมนตรีตำบลปากน้ำท่าเรือ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

(เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๒๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย จำนวน ๑๐ คน

หญิง จำนวน ๑๐ คน

๒. อายุ ๑. ต่ำกว่า ๑๙ ปี

จำนวน ๕ คน

๒. ระหว่าง ๒๐ - ๓๔ ปี จำนวน ๑๕ คน

๓. ระหว่าง ๓๖ - ๔๐ ปี

จำนวน ๒๐ คน

๔. มากกว่า ๔๐ ปี จำนวน ๑๐ คน

๓. การศึกษา

๑. ประถมศึกษา

จำนวน ๒๕ คน

๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๕ คน

๓. ปวช./ปวส.

จำนวน ๑๐ คน

๔. อนุปริญญา จำนวน ๕ คน

๕. ปริญญาตรี

จำนวน ๕ คน

๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน

๗. อื่น ๆ (ไม่มี)

๔. อาชีพ

๑. เกษตรกร/ประมง

จำนวน ๒๓ คน

๒. ลูกจ้าง จำนวน ๙ คน

๓. รับราชการ

จำนวน ๓ คน

๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕ คน

๖. อื่น ๆ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๐ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก(คน)	ดี(คน)	พอใช้(คน)	ควรปรับปรุง(คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เที่ยวได้ด้วย	๔๕	๕	○	○
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๓๘	๑๒	○	○
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๒๕	๑๕	○	○
๔	ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ	๓๕	๑๕	○	○
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๓๐	๒๐	○	○
๖	ห้องน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๔๐	๑๐	○	○
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๓๕	๑๕	○	○
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๓๘	๑๒	○	○

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย
ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๔๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็น^{เกษตรกร/ประมง}

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๓๗ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๓๗ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๔๕ คน รองลงมาคือมีน้ำสะอาดและเพียงพอ กับความต้องการและมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากันคือ ๓๙ คน สำหรับป้ายแสดงชื่อenton และระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๓๕ คน และในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับดีพอๆ กัน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดสถานที่นั่งรอ ด้านล่างของสำนักงาน เพื่อความสะดวกโดยไม่ต้องเดินขึ้นชั้นบันไดติดตั้งเครื่องปรับอากาศเพื่อให้ระบบความร้อนสามารถผ่อนคลายการมานั่งรอติดต่อราชการ ซึ่งถ้าเทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือมีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ ๙๐ ดี ร้อยละ

๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงชื่อenton และระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๗๖ ดี ร้อยละ ๒๔

๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๗๐ ดี ร้อยละ ๓๐

๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๗๐ ดี ร้อยละ ๓๐

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๖๐ ดี ร้อยละ

๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอ กับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ ๘๐ ดี ร้อยละ ๒๐

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๗๐ ดี ร้อยละ ๓๐

๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ ๗๖ ดี ร้อยละ ๒๔

**สรุปเมื่อผลลัพธ์จากการประเมิน $\frac{๒๗\% \times ๑๐๐}{๔๐} =$ ร้อยละ ๗๗

๓. ข้อเสนอแนะ

พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถาม ให้เทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ ปรับปรุงการจัดสถานที่รอให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดสถานที่นั่งรอ ด้านล่างของสำนักงาน เพื่อความสะดวกโดยผู้สูงอายุ สตรี หญิงมีครรภ์ ไม่ต้องเดินขึ้นชั้นบันไดติดตั้งเครื่องปรับอากาศเพื่อให้ระบบความร้อนสามารถผ่อนคลายการมานั่งรอติดต่อราชการ

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
 ของเทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | | | |
|-------------|---|--|--|-------------------------------------|
| ๑. เพศ | <input type="radio"/> ชาย | <input type="radio"/> หญิง | | |
| ๒. อายุ | <input type="radio"/> ต่ำกว่า ๑๙ ปี | <input type="radio"/> ระหว่าง ๑๙ - ๓๕ | <input type="radio"/> ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี | <input type="radio"/> มากกว่า ๕๐ ปี |
| ๓. การศึกษา | <input type="radio"/> ประถมศึกษา | <input type="radio"/> มัธยมศึกษา | <input type="radio"/> ปวช./ปวส. | <input type="radio"/> อนุปริญญา |
| | <input type="radio"/> ปริญญาตรี | <input type="radio"/> สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="radio"/> อื่น ๆ (ไม่มี) | |
| ๔. อาชีพ | <input type="radio"/> เกษตร/ประมง | <input type="radio"/> ลูกจ้าง | <input type="radio"/> รัฐราชการ | |
| | <input type="radio"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว | | <input type="radio"/> อื่น ๆ นักเรียน/นักศึกษา | |

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้เห็นได้ชัดเจน				
มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่				
ความสุภาพในการให้บริการ				
ความสะอาดและความเรียบร้อยในการให้บริการ				
การจัดสถานที่รอให้บริการ				
ห้องน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ				
มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ				
การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม				

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
 ของเทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ข้อซี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ระหว่าง ๑๙ - ๓๕ ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส. อนุปริญญา
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ (ไม่มี)
๔. อาชีพ เกษตร/ประมง ลูกจ้าง รับราชการ
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ นักเรียน/นักศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้น้าได้ง่าย	/			
มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่		/		
ความสุภาพในการให้บริการ	/			
ความสะอาดและความเรียบร้อยในการให้บริการ	/			
การจัดสถานที่รอให้บริการ		/		
ห้องน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ		/		
มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	/			
การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	/			

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้