**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน**

**ของเทศบาลตำบลถ้ำใหญ่**

**อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2562**

**......................................................................................**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลถ้ำใหญ่ อำเภอทุ่งสง

จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2563 มีผลการประเมินดังนี้

**1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

**2.ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ 2562

**3.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลถ้ำใหญ่ ประจำปีงบประมาณ 2๕62

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลถ้ำใหญ่ ประจำปีงบประมาณ 2๕62 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **สถานภาพ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| **1. เพศ**  ชาย  หญิง  **รวม**  **2. อายุ**  ต่ำกว่า 20 ปี  21 – 40 ปี  41 – 60 ปี  มากกว่า 60 ปี  **รวม**  **3. ระดับการศึกษา**  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.  มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี  **รวม**    **4. อาชีพ**  เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  ผู้ประกอบการ  ประชาชนผู้รับบริการ  องค์ชุมชน/เครือข่ายองค์กร  ชุมชน  อื่น ๆ ..............  **รวม** | 22  28  50  -  20  28  2  50  28  2  12  8  50    19  3  21  5  2  **50** | 44  56  -  40  56  4  56  4  24  16  38  6  42  10  4 |

**ตารางที่2** **เรื่องขอรับบริการ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **เรื่องขอรับบริการ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ⭘การขอข้อมูลข่าวสาร  ⭘การขอเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ  ⭘การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  ⭘การขอเบี้ยยังชีพคนพิการ  ⭘การใช้ Internet ตำบล  ⭘การขอเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์  ⭘การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร  ⭘การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษนุนัขบ้า  ⭘การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน  ⭘การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก  ⭘การออกแบบอาคาร  ⭘การขอตั้งสถานจำหน่ายอาการและสะสมอาหาร  ⭘การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน  ⭘การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ  ⭘การชำระภาษีป้าย  ⭘การสมัครเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น  ⭘การชำระภาษีบำรุงท้องที่  ⭘อื่น ๆ | 2  12  6  -  -  -  11  -  -  9  -  -  7  -  -  -  -  -  3 | 4  24  12  -  -  -  22  -  -  18  -  -  14  -  -  -  -  -  6 |

**ตารางที่ 2** ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแสดงค่าร้อยละ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **รายละเอียดการให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **ควรปรับปรุง** |
| **1** | **ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ** |  |  |  |  |  |
|  | 1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย | 56% | 44% |  |  |  |
|  | 2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | 54% | 28% | 18% |  |  |
|  | 3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อ | 24% | 48% | 22% | 6% |  |
|  | 4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 50% | 30% | 18% | 2% |  |
| **๒** | **ด้านยกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** |  |  |  |  |  |
|  | 1.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม | 52% | 46% | 2% |  |  |
|  | 2.มีเครื่อง/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ | 62% | 16% | 2% |  |  |
|  | 3.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม | 22% | 24% | 54% |  |  |
|  | 4.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย | 70% | 30% |  |  |  |
| **3** | **ด้านอำนวยความสะดวก** |  |  |  |  |  |
|  | 1.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม | 46% | 48% | 14% |  |  |
|  | 2.มีเครื่อง/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ | 38% | 48% | 22% |  |  |
|  | 3.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม | 24% | 26% | 34% | 16% |  |
|  | 4.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย | 70% | 10% | 20% |  |  |

จากตารางที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.15

๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 23.17

๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 20.15

๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ

1 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 02.50

**6. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลถ้ำใหญ่ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗6

**7. ข้อเสนอแนะ**

7.1 ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น

7.2 ควรพัฒนายุทธศาสตร์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ

๗.๓.ควรส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวให้มากขึ้น



(ลงชื่อ) ผู้รายงาน

(นางสาวจินตนา กุศลสุข)

นักจัดการงานทั่วไป



(ลงชื่อ)

(นางปิรัญญา รัตนพันธ์)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลา



(ลงชื่อ)

(นายวัชรินทร์ จงจิตร)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลถ้ำใหญ่

(ลงชื่อ) 

(นายอนุวัตร นาคฤทธิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลถ้ำใหญ่