**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**ชายหญิง**รวม** **2. อายุ**ต่ำกว่า 20 ปี 21 – 40 ปี 41 – 60 ปีมากกว่า 60 ปี**รวม****3. ระดับการศึกษา**ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่าปริญญาตรีสูงกว่าปริญญาตรี**รวม**  **4. อาชีพ**เกษตรกร/องค์กรเกษตรกรผู้ประกอบการประชาชนผู้รับบริการองค์ชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชนอื่น ๆ ..............**รวม** | 222850-202825028212850 1932152**50** | 4456-40564564241638642104 |

**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  | 2126---11--9--7-----3 | 42412---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