



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลปากนคร งานตรวจสอบภายใน โทร. ๐-๗๕๓๕-๗๙๐๙

ที่ นศ.๕๓๗๑๒/..... วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลปากนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ระหว่าง ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปากนคร

ตามที่ เทศบาลตำบลปากนคร ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการกับเทศบาลตำบลปากนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ระหว่าง ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖) นั้น ซึ่งมีผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งสิ้น ๒๑ คน ซึ่งสามารถสรุปผลความพึงพอใจและข้อเสนอแนะอื่นๆ ได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ด้าน	ตัวแปร	จำนวน (๒๑ คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๘	๓๘.๐๙
	หญิง	๑๓	๖๑.๙๐
อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๑๔.๒๘
	๒๑-๔๐ ปี	๖	๒๘.๕๗
	๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๔๒.๘๕
การศึกษา	ประถมศึกษา	๑๕	๗๑.๔๒
	มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๓	๑๔.๒๘
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	-	-
	ปริญญาตรี	๓	๑๔.๒๘
	สูงกว่าปริญญา	-	-
อาชีพ	อื่นๆ	-	-
	รับราชการ	-	-
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑	๔.๗๖
	รับจ้าง	๓	๑๔.๒๘
	นักเรียน/นักศึกษา	๖	๒๘.๕๗
	ประมง	๘	๓๘.๐๙
	อื่นๆ	-	-

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๙๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๙ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๕ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ อายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘ และมีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘

ละ ๑๔.๒๘ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๒ รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘ และมีการศึกษาระดับปริญญา จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘ เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ มีอาชีพประมง จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๙ รองลงมา อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ มีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘ มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๖

ความคิดเห็นในแต่ละด้าน

รายการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบ				
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง

ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร	๑๓ (๖๑.๙๐)	๘ (๓๘.๐๙)	-	-	-
๑.๒ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘ (๓๘.๐๙)	๑๓ (๖๑.๙๐)	-	-	-
๑.๓ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๑๒ (๕๗.๑๔)	๘ (๓๘.๐๙)	๑ (๔.๗๖)	-	-
๑.๔ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสม	๑๐ (๔๗.๖๑)	๙ (๔๒.๘๕)	๒ (๙.๕๒)	-	-

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๗ (๓๓.๓๓)	๙ (๔๒.๘๕)	๕ (๒๓.๘๐)	-	-
๑.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมถูกต้อง สะดวก	๑๓ (๖๑.๙๐)	๕ (๒๓.๘๐)	๓ (๑๔.๒๘)	-	-

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๑ มีที่นั่งพักผ่อนสำหรับผู้มาติดต่อ	๙ (๔๒.๘๕)	๑๒ (๕๗.๑๔)	-	-	-
๑.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๑๐ (๔๗.๖๑)	๙ (๔๒.๘๕)	๒ (๙.๕๒)	-	-

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล

ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจ อยู่ในระดับพอใจที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน เป็นมิตร

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ประชาชนพึงพอใจระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมถูกต้องสะดวกมากที่สุด

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินความพึงพอใจ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๙๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ประชาชนพึงพอใจที่มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

เมื่อรวมผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากนคร ในทุกๆด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ และพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ร่องลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

- การให้บริการที่ดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



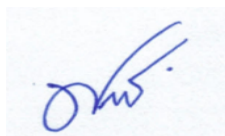
(นางสาวทิภาพร คำนวนจิตร)
นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

- ทราบ



(นายนิกร อนุวัฒนวงศ์)
ปลัดเทศบาล

- ทราบ



(นายปรีชา แก้วกระจ่าง)
นายกเทศมนตรีตำบลปากนคร