



ประกาศเทศบาลตำบลนาครีว
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

ตามที่เทศบาลตำบลนาครีว ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ระหว่างเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔ เพื่อรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน ๑๐๐ คน แล้วนั้น

อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ เทศบาลตำบลนาครีว จึงประกาศผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายทวี สารใจวงศ์)
นายกเทศมนตรีตำบลนาครีว

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลนาครี อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	38	38.00	
• หญิง	62	62.00	
2. อายุ			
• 1. ต่ำกว่า 25 ปี	6	6.00	
• 2. อายุ 25 - 35 ปี	18	18.00	
• 3. อายุ 36 - 45 ปี	20	20.00	
• 4. อายุ 46 - 55 ปี	36	36.00	
• 5. อายุ 56 - 65 ปี	12	12.00	
• 6. มากกว่า 65 ปี	8	8.00	
3. ระดับการศึกษา			
• 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ	8	8.00	
• 2. ประถมศึกษา	42	42.00	
• 3. มัธยมศึกษาตอนต้น	28	28.00	
• 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	8	8.00	
• 5. อนุปริญญา/ปวส	10	10.00	
• 6. ปริญญาตรี	4	4.00	
• 7. สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• 1. เกษตรกร	21	21.00	
• 2. รับจ้างทั่วไป	14	14.00	
• 3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	28	28.00	
• 4. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	6.00	
• 5. พนักงานโรงงาน/บริษัทเอกชน	13	13.00	
• 6. นักเรียน/นักศึกษา	10	10.00	
• 7. อื่นๆ	8	8.00	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.00 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 46 - 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.00 และส่วนใหญ่ประกอบค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 28.00

ตอนที่ 1 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดให้บริการประชาชน จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถาม
ทั้งหมด 100 คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	5	4	3	2	1	
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
1.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	45	41	11	3	0	85.6
1.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	38	44	14	4	0	83.2
1.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	43	42	13	2	0	85.2
1.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	38	49	12	1	0	84.8
1.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	40	43	15	2	0	84.2
รวม						84.6

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.6 รองลงมาเป็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ คิดเป็นร้อยละ 85.2 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 84.8 ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ร้อยละ
	5	4	3	2	1	
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	8	43	37	12	0	69.9
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	7	35	48	10	0	67.8
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	11	51	30	8	0	73
2.4 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	15	43	28	14	0	71.8
2.5 ความรวดเร็วในการให้บริการ	9	41	43	7	0	70.4
รวม						70.58

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 73 รองลงการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 71.8 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 70.4 ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ร้อยละ
	5	4	3	2	1	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	23	54	20	3	0	79.4
3.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	23	48	23	6	0	77.6
3.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	31	48	18	3	0	81.4
3.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	29	51	16	4	0	81
รวม						79.85

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 81.4 รองลงมาเป็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81 และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 79.4 ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ร้อยละ
	5	4	3	2	1	
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน <u>ภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด	32	47	16	5	0	81.2

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ 4 (ระดับดี) จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 81.2

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ปัญหา

1. สถานที่ให้บริการคับแคบไม่สะดวกต่อการให้บริการประชาชน
2. ป้ายสัญลักษณ์การบอกจุด/ช่องบริการ ไม่ค่อยชัดเจน

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไข

1. สถานที่ให้บริการควรจัดให้มีความเหมาะสม และไม่เป็นการยากลำบากต่อการใช้บริการของประชาชน
2. จัดทำป้ายสัญลักษณ์การบอกจุด/ช่องบริการให้ชัดเจนแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

สรุป : ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 3 ด้าน ของ เทศบาลตำบลนาครี อำเภอมะนัง จังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	84.6
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	70.58
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	79.85
รวม 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	78.34

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการทั้ง 3 ด้านของเทศบาลตำบลนาครี ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.34