



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานแผนและงบประมาณ สำนักปลัด เทศบาลตำบลฉวาง โทร. 0-7548-0279

ที่ - วันที่ 20 ธันวาคม 2564

เรื่อง รายงานผลประเมินความพึงพอใจ ประจำปี พ.ศ. 2564

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลฉวาง

ตามที่เทศบาลตำบลฉวาง ได้ให้ประชาชนผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลฉวาง ประจำปี พ.ศ. 2564 ผลคะแนนข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ดังนี้

### 1. หน่วยงานรับบริการ

สำนักปลัด	=	ร้อยละ 18.9	กองคลัง	=	ร้อยละ 7.5
กองช่าง	=	ร้อยละ 3.9	กอง สธ.	=	ร้อยละ 5.3
กองการศึกษา	=	ร้อยละ 2.2	งานป้องกัน	=	ร้อยละ 1.3
งานพัฒนาชุมชน	=	ร้อยละ 42.5	อื่น ๆ	=	ร้อยละ 18.4

### 2. เพศ

ชาย	=	ร้อยละ 42.5	หญิง	=	ร้อยละ 57.5
-----	---	-------------	------	---	-------------

### 3. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	=	ร้อยละ 0.4	20 - 40 ปี	=	ร้อยละ 31.6
40 - 60 ปี	=	ร้อยละ 43.9	60 ปี ขึ้นไป	=	ร้อยละ 24.1

### 4. การศึกษา

ประถมศึกษา	=	ร้อยละ 7	มัธยมศึกษา	=	ร้อยละ 43
ปริญญาตรี	=	ร้อยละ 44.7	สูงกว่าปริญญาตรี	=	ร้อยละ 5.3

### 5. อาชีพหลัก

รับราชการ	=	ร้อยละ 8.3	รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	=	ร้อยละ 8
ค้าขาย	=	ร้อยละ 29.8	รับจ้าง	=	ร้อยละ 30.7
อื่น ๆ	=	ร้อยละ 23.2			

### สรุปผลคะแนนข้อมูลทั่วไปได้ ดังนี้

1. หน่วยงานรับบริการ ที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด คือ งานพัฒนาชุมชน คิดเป็น ร้อยละ 42.5
2. กลุ่มผู้มาใช้บริการมากที่สุด คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.5
3. อายุผู้มาใช้บริการ มากที่สุดมีอายุระหว่าง 40- 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.9
4. การศึกษาผู้มาใช้บริการ มากที่สุดอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.7
5. อาชีพผู้มาใช้บริการ มากที่สุดมีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 30.7

/และได้...

ระดับคะแนนความพึงพอใจการให้บริการ (5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด)

การให้บริการ	คะแนน (ร้อยละ)				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ (มีความสะดวก รวดเร็ว คล่องตัว เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม)	78.9	17.5	3.1	0.5	0
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ (ความเอาใจใส่ในการให้บริการ การแต่งกาย กิริยามารยาท)	83.8	14.4	1.8	0	0
3. ด้านอาคารสถานที่ในการให้บริการของหน่วยงาน (ความสะอาด ความเป็นระเบียบ )	75.9	20.6	3.5	0	0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่หน่วยงาน (ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการต่าง ๆ )	74.1	23.2	2.7	0	0
5. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการโดยภาพรวม (ความคุ้มค่า คุ่มประโยชน์)	82	15.3	2.7	0	0
<b>รวมคะแนนความพึงพอใจ (ร้อยละ)</b>	<b>78.9</b>	<b>18.2</b>	<b>2.8</b>	<b>0.1</b>	<b>0</b>

**สรุปผลคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ จากผู้ที่มาใช้บริการ ดังนี้**

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลฉวาง ในภาพรวมอยู่ในระดับ **พอใจมากที่สุด ร้อยละ 78.9** , ระดับพอใจมาก ร้อยละ 18.2 ระดับปานกลาง ร้อยละ 2.8 ระดับน้อย ร้อยละ 0.1 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 0 โดยรายการประเมินทั้ง 5 ด้าน มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 228 ราย โดยมีรายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า

**1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ**

- ระดับความพึงพอใจ 5 = อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 78.9
- ระดับความพึงพอใจ 4 = อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 17.5
- ระดับความพึงพอใจ 3 = อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 3.1
- ระดับความพึงพอใจ 2 = อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 0.5
- ระดับความพึงพอใจ 1 = อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 0

**2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ**

- ระดับความพึงพอใจ 5 = อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 83.8
- ระดับความพึงพอใจ 4 = อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 14.4
- ระดับความพึงพอใจ 3 = อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 1.8
- ระดับความพึงพอใจ 2 = อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 0
- ระดับความพึงพอใจ 1 = อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 0

### 3. ด้านอาคารสถานที่ในการให้บริการของหน่วยงาน

ระดับความพึงพอใจ 5	=	อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 75.9
ระดับความพึงพอใจ 4	=	อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 20.6
ระดับความพึงพอใจ 3	=	อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 3.5
ระดับความพึงพอใจ 2	=	อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 0
ระดับความพึงพอใจ 1	=	อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 0

### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจ 5	=	อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 74.1
ระดับความพึงพอใจ 4	=	อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 23.2
ระดับความพึงพอใจ 3	=	อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 2.7
ระดับความพึงพอใจ 2	=	อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 0
ระดับความพึงพอใจ 1	=	อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 0

### 5. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ 5	=	อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 82
ระดับความพึงพอใจ 4	=	อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 15.3
ระดับความพึงพอใจ 3	=	อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 2.7
ระดับความพึงพอใจ 2	=	อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 0
ระดับความพึงพอใจ 1	=	อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 0

นอกจากนี้ ผู้มาใช้บริการ ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ให้กับเทศบาลตำบลฉวาง พอสรุปได้ ดังนี้

1. ขอบริการรถที่ใช้บริการในเรื่องการแพทย์ฉุกเฉิน
2. เพิ่มถังขยะปลอดเชื้อ ถังขยะสารพิษ (หลอดไฟฟ้า กระจกยาฉีดขูด ยาที่มีภัยอันตราย ฯลฯ)
3. ท่อน้ำอุดตัน (บริเวณร้านขายข้าวต้ม)
4. ติดกล้องวงจรปิด บริเวณซอยธนาคารกรุงไทย
5. ต้องการถังขยะที่เพียงพอ และเสียงตามสายได้ยินดี
6. กวาดขยะในซอยต้นไผ่บ้าง
7. การประกาศเสียงตามสายไม่ค่อยได้ยิน (ซอยต้น)
8. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่หน่วยงาน (ต้องปรับปรุง)
9. เครื่องวัดอุณหภูมิใช้งานได้ไม่เป็นปกติ สมควรดูแลการใช้งานให้เป็นปกติ
10. การประชาสัมพันธ์ ควรจะมีช่วงเย็นด้วย
11. ตรงสะพานข้ามแม่น้ำตาปีจะมีต้นไม้และขยะขวางอยู่มาก ต้องการให้รี้ออกตอนที่น้ำยังไม่หลาก จะทำให้น้ำไหลสะดวกมากขึ้น

12. กรุณาปรับปรุงบริเวณฟุตบอล เพราะกลางคืน มีสัตว์เลื้อยคลานชุกชุม
13. ปลุกต้นไม้ประดับในเขตเทศบาล
14. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และไม่เป็นที่เรียบร้อย
15. พัฒนาสนามเด็กเล่นบ้านวังม่วง และตัดต้นไม้ใหญ่ด้วย
16. ต้องการให้มีพนักงานกวาดขยะให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะสายวัดวังม่วง
17. ขุดลอกท่อระบายน้ำ บริเวณร้านสหสิน
18. ปรับปรุงสวนสาธารณะ ตกแต่งต้นไม้ เพิ่มไม้ดอกไม้ประดับ ให้สวยงามกว่าเดิม
19. อยากให้มีสถานที่ออกกำลังกายเพิ่มขึ้น เช่น โรงยิม
20. ซ่อมฝาท่อที่บริเวณคลองลุง
21. ห้องน้ำผู้หญิงมีกลิ่นเหม็น
22. ปรับปรุงเรื่องความสะอาดภายในเขตเทศบาล และจัดการเรื่องยุ่ง เพราะเขตพื้นที่เทศบาลยังมีป่า/วัดวังม่วง เป็นต้น
23. เรื่องปัญหาสัตว์จรจัด มีการปล่อยมาก อยากให้ช่วยฉีดวัคซีนและยาคุมกำเนิด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาสั่งการในส่วนที่ต้องปรับปรุงต่อไป

(ลงชื่อ).....

(นางสาวบุรณิมา ชินราช)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

เห็นควรพิจารณาสั่งการในส่วนที่ต้องปรับปรุงต่อไป

(ลงชื่อ).....

(นายสุเมศวร์ เสือทอง)

ความเห็นปลัดเทศบาล.....

เห็นควรพิจารณาสั่งการในส่วนที่ต้องปรับปรุงต่อไป

(ลงชื่อ).....

(นายกันตพัฒน์ ขายเขียวบุญวงศ์)

ปลัดเทศบาล

/ความเห็น...

ความเห็นรองนายกเทศมนตรี

1. คณะผู้บริหารเทศบาลเมืองพร้าวจัดโครงการ  
เป็นโครงการฝึกอบรม

(ลงชื่อ) 

(นายสุรี พิทักษ์วงศ์)  
รองนายกเทศมนตรีตำบลฉวาง

คำสั่งนายกเทศมนตรี

- นน

- มีคำสั่งให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเร่งรัด  
การดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับโครงการอบรม  
ให้เสร็จ

(ลงชื่อ) 

(นายอัษฎา ณ นคร)  
นายกเทศมนตรีตำบลฉวาง

**แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ**  
**เทศบาลตำบลฉวาง อำเภอลำดวน จังหวัดนครศรีธรรมราช**

วันที่.....

**😊 หน่วยงานรับบริการ**

- สำนักปลัด                       กองคลัง                       กองช่าง                       กองสาธารณสุข  
 กองการศึกษา                       งานป้องกัน                       งานพัฒนาชุมชน                       อื่น ๆ.....

**😊 ข้อมูลทั่วไป**

- เพศ                       ชาย                       หญิง  
 อายุ                       ต่ำกว่า 20 ปี                       20 - 40 ปี                       40 - 60 ปี                       60 ปี ขึ้นไป  
 การศึกษา                       ประถมศึกษา                       มัธยมศึกษา                       ปริญญาตรี                       สูงกว่าปริญญาตรี  
 อาชีพหลัก                       รับราชการ                       รัฐวิสาหกิจ/เอกชน                       ค้าขาย                       รับจ้าง                       อื่น ๆ

**✍** โปรดกากบาท (✓) ทับข้อที่ท่านต้องการ (5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

การให้บริการ	คะแนน				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ (มีความสะดวก รวดเร็ว คล่องตัว เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม)					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ (ความเอาใจใส่ในการให้บริการ การแต่งกาย กิริยามารยาท)					
3. ด้านอาคารสถานที่ในการให้บริการของหน่วยงาน (ความสะอาด ความเป็นระเบียบ )					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่หน่วยงาน (ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการต่าง ๆ )					
5. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการโดยภาพรวม (ความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์)					

**ข้อเสนอแนะอื่น ๆ** 1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลฉวาง.....

.....

2. ความต้องการพัฒนาในครอบครัว(ของตัวเอง).....

.....

3. ความต้องการพัฒนาในเขตเทศบาลตำบลฉวาง.....

.....



ขอขอบคุณในความคิดเห็นของท่าน