



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ งานประชาสัมพันธ์ โทร. ๐-๓๒๖๘-๕๐๑๔ ต่อ ๒๒๙

ที่ ปข ๕๓๒๐๖/ ๔๗ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลไร่เก่า/ปลัดเทศบาลตำบลไร่เก่า

ตามที่เทศบาลตำบลไร่เก่า ได้มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ในด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลไร่เก่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลไร่เก่า จำนวน ๑๐๐ ชุด ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ นั้น

งานประชาสัมพันธ์ จึงขอรายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลไร่เก่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสุนารี สุกิจปานนิจ)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

รักษาการหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลไร่เก่า
- เพื่อโปรดทราบ.

(นางจิตติมา พินาศภัย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

รักษาการผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ร.พ.๒๕๖๕

(นายจำลอง เมื่อกษิต)

รองนายกเทศมนตรีตำบลไร่เก่า

ดร.วิมล ภาณุวงษ์
นายก อบจ.บุรีรัมย์

(นายยุทธพล อินมอญ)

ปลัดเทศบาลตำบลไร่เก่า

☒ เห็นชอบ/อนุมัติ

☐ ทบทวน อื่นๆ.....

(นายกำพล เต็งประเสริฐ)

นายกเทศมนตรีตำบลไร่เก่า

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลไร่เก่า
อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๐	๓๐
หญิง	๗๐	๗๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ และเพศหญิง จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐

ส่วนที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕
๒๑ - ๔๐ ปี	๔๕	๔๕
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๐	๓๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๒๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ส่วนที่ ๓ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๓๕	๓๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๒	๔๒
ปริญญาตรี	๒๐	๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับประถมศึกษา จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓

ส่วนที่ ๔ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓๒	๓๒
ผู้ประกอบการ	๒๕	๒๕
รับจ้าง	๒๙	๒๙
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๒	๑๒
อื่นๆ	๒	๒
รวม		

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ อาชีพผู้ประกอบการ จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙ อาชีพองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และอาชีพอื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆของหน่วยงาน

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

ข้อความ	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
๑.ด้านเวลา							
๑.๑การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๐	๖๐	๒๐	๐	๐	๔.๐๐	มาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๕	๕๐	๑๕	๐	๐	๔.๒๐	มาก
๒.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๕	๖๕	๑๑	๐	๐	๔.๑๘	มาก
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศ	๒๑	๖๐	๑๙	๐	๐	๔.๐๒	มาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๐	๕๕	๕	๐	๐	๔.๓๕	มาก
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๑	๔๕	๔	๐	๐	๔.๕๐	มาก
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๐	๓๕	๕	๐	๐	๔.๕๕	มาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม	๔๕	๔๐	๑๕	๐	๐	๔.๗๐	มาก
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๕	๖๙	๖	๐	๐	๔.๑๙	มาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๘	๕๑	๑๑	๐	๐	๔.๒๗	มาก

ข้อความ	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
๔.๓ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๓๖	๔๐	๒๔	๐	๐	๔.๑๒	มาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๒	๔๐	๘	๐	๐	๔.๔๔	มาก
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๑	๔๐	๑๙	๐	๐	๔.๒๒	มาก

จากตารางที่ ๕ พบว่าความพึงพอใจต่อการมาให้บริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลไร่เก่าของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘