



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ งานประชาสัมพันธ์ โทร. ๐-๓๒๖๘-๙๐๑๔ ต่อ ๒๒๙

ที่ ปช ๕๓๒๐๖/ ๑๐๗ วันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลไร่เก่า/ปลัดเทศบาลตำบลไร่เก่า

ตามที่เทศบาลตำบลไร่เก่า ได้มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ในด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลไร่เก่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลไร่เก่า จำนวน ๑๐๐ ชุด ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ นั้น

งานประชาสัมพันธ์ จึงขอรายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลไร่เก่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสุนารี สุกิจปาณินิจ)
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลไร่เก่า

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพิชญภา ศิริวัฒน์)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปิยวรรณ พิกเจริญ)
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

(นายชลากร อภิชาติชาญชัย)

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลไร่เก่า

รับทราบ

๑๖๐๖ พิทักษ์
(นายจำลอง เพ็ญสุต)

รองนายกเทศมนตรีตำบลไร่เก่า



เห็นชอบ/อนุมัติ



ทบทวน อื่นๆ.....

(นายกำพล เต็งประเสริฐ)
นายกเทศมนตรีตำบลไร่เก่า

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลไร่เก่า
อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลไร่เก่า
อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ฉบับ
จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๗	๓๗
หญิง	๖๓	๖๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗ และเพศหญิง จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓

ส่วนที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๗
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๕	๓๕
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๔๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๘	๑๘
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘

ส่วนที่ ๓ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๓๐	๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๐	๔๐
ปริญญาตรี	๒๒	๒๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๘
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับประถมศึกษา จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘

ส่วนที่ ๔ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เกษตร/องค์กรเกษตร	๓๘	๓๘
ผู้ประกอบการ	๓๓	๓๓
รับจ้าง	๑๕	๑๕
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๗	๗
อื่นๆ	๗	๗
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตร/องค์กรเกษตร จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘ อาชีพผู้ประกอบการ จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ อาชีพองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ และอาชีพอื่นๆ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆของหน่วยงาน

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

ข้อความ	พอใจมาก ที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปาน กลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อย ที่สุด (๑)	ค่า เฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
๑.ด้านเวลา							
๑.๑การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๔๑	๔๐	๑๙	๐	๐	๔.๒๒	มาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	๕๒	๔๐	๘	๐	๐	๔.๔๔	มาก
๒.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑การติดป้ายประกาศหรือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๓๖	๔๐	๒๔	๐	๐	๔.๑๒	มาก
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศ	๓๘	๕๑	๑๑	๐	๐	๔.๒๗	มาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับ บริการก่อน	๒๕	๖๙	๖	๐	๐	๔.๑๙	มาก
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่ง กายของผู้ให้บริการ	๔๕	๔๐	๑๕	๐	๐	๔.๗๐	มาก
๓.๒ ความเต็มใจและความ พร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ	๖๐	๓๕	๕	๐	๐	๔.๕๕	มาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถใน การให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม	๕๑	๔๕	๔	๐	๐	๔.๕๐	มาก
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการ	๔๐	๕๕	๕	๐	๐	๔.๓๕	มาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมี ความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	๒๑	๖๐	๑๙	๐	๐	๔.๐๒	มาก

ข้อความ	พอใจมาก ที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปาน กลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อย ที่สุด (๑)	ค่า เฉลี่ย	ระ ดับ ควา ม คิดเห็น
๔.๓ ความพอเพียงของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๒๕	๖๕	๑๑	๐	๐	๔.๑๘	มาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ	๓๕	๕๐	๑๕	๐	๐	๔.๒๐	มาก
๕.ท่านมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวม อยู่ใน ระดับใด	๒๐	๖๐	๒๐	๐	๐	๔.๐๐	มาก

จากตารางที่ ๕ พบว่าความพึงพอใจต่อการมาให้บริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลไร่เก่าของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖