



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน โทร ๐-๓๒๖๘-๙๐๑๔ ต่อ ๒๒๙

ที่ ปช ๕๓๒๐๖/ ๑๗๗

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลไร่เก่า/ปลัดเทศบาลตำบลไร่เก่า

ตามที่เทศบาลตำบลไร่เก่า ได้มีการสำรวจจากประชาชน เพศชาย - เพศหญิง ในด้านการบริการของเทศบาลตำบลไร่เก่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓ ได้เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว นั้น

จึงขอ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลไร่เก่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

อมรรณ

(นางสาวอมรรณ เล็กประเสริฐ)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ไพโรจน์

อุบล

(นางสาวอุบล อุตะภา)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

พร

(นายนิรันดร์ เปรมศิริ)

นิติกรปฏิบัติการ

อริ

เสรี

(นายเสรี สมศักดิ์)

ปลัดเทศบาลตำบลไร่เก่า

สุชาติ

(นายสุชาติ สุกิจปานิณี)

นายกเทศมนตรีตำบลไร่เก่า

ส่วนที่ ๓ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๕	๒๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕๓	๕๓
ปริญญาตรี	๒๑	๒๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

ส่วนที่ ๔ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓๔	๓๔
ผู้ประกอบการ	๒๔	๒๔
รับจ้าง	๓๑	๓๑
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๐	๑๐
อื่น ๆ	๑๑	๑๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔ อาชีพผู้ประกอบการ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑ อาชีพองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และอาชีพอื่น ๆ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

ข้อความ	พอใจมาก ที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปาน กลาง (๓)	พอใจ น้อย (๒)	พอใจ น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
๑. ด้านเวลา							
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๔	๖๕	๑๑	๐	๐	๔.๑๓	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๑	๖๐	๑๙	๐	๐	๔.๐๒	มาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๐	๕๕	๕	๐	๐	๔.๓๕	มาก
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕๑	๔๕	๔	๐	๐	๔.๔๗	มาก
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๖๐	๓๕	๕	๐	๐	๔.๕๕	มาก
๓. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๕	๔๐	๑๕	๐	๐	๔.๓๐	มาก
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๑	๔๓	๑๖	๐	๐	๔.๒๕	มาก
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๕	๖๙	๖	๐	๐	๔.๑๙	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๘	๕๑	๑๑	๐	๐	๔.๒๗	มาก
๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๒	๔๐	๘	๐	๐	๔.๔๔	มาก
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๓๒	๕๓	๑๕	๐	๐	๔.๑๗	มาก
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๙	๓๗	๒๔	๐	๐	๔.๑๕	มาก
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๖	๔๐	๒๔	๐	๐	๔.๑๒	มาก

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลไร่เก่าของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลไร่เก่า
อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๐	๔๐
หญิง	๖๐	๖๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ และเพศหญิง จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐

ส่วนที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘	๘
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๗	๒๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๐	๓๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๕	๓๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕