



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายยุทธศาสตร์และงบประมาณ งานประชาสัมพันธ์
ที่ นศ ๕๗๕๐๑/๑๗๗๓ วันที่ ๖๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการเทศบาลตำบลร่อนพิบูลย์

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลร่อนพิบูลย์

ตามที่ เทศบาลตำบลร่อนพิบูลย์ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการเทศบาลตำบลร่อนพิบูลย์ และดำเนินการสำรวจกับผู้ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ - กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อที่จะนำผลการสำรวจมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไข การให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้มารับบริการมากที่สุด

ในการนี้ งานประชาสัมพันธ์ จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการเทศบาลตำบลร่อนพิบูลย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ผู้ช่วยผู้อำนวยการที่ปรึกษาด้านการเงินพิบูลย์

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวรัตน์ ถุณเจริญ)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการที่ปรึกษาด้านการเงินพิบูลย์

๒๒ พ.ย. ๒๕๖๕

(นางสาวนីย ชาญยืน)
ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่งานธุรการ

21 พ.ค. ๖๘

๙๙๙
๘๑.๘๘.๖๕

ทราบ

(นายธงศักดิ์ แซ่ซี)
นายกเทศมนตรีตำบลร่อนพิบูลย์

๒๒ พ.ย. ๒๕๖๕

**แบบรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ณ จุดบริการเทศบาลตำบลร่อนพิบูลย์**

สำรวจจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ จุดบริการ จำนวน ๑๐๐ คน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	เพศชาย	จำนวน ๔๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๑
	เพศหญิง	จำนวน ๕๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๙
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔
	๒๐ – ๔๐ ปี	จำนวน ๔๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๙
	๔๑ – ๖๐ ปี	จำนวน ๒๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๘
	มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๑๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๙
๓. ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	จำนวน ๑๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๘
	มัธยมต้น/ปลาย	จำนวน ๔๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๓
	ปริญญาตรี	จำนวน ๓๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๖
	สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓
๔. อาชีพ	เกษตรกร	จำนวน ๒๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๑
	พนักงานเอกชน	จำนวน ๓๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๙
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๒๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๑
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๒
	อื่น ๆ โปรดระบุ	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗

สรุปข้อมูลทั่วไป

จำนวนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการทั้งหมด ๑๐๐ คน เป็นเพศชายร้อยละ ๔๑ เพศหญิงร้อยละ ๕๙ โดยมีช่วงอายุ ๒๐ – ๔๐ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๙ ระดับการศึกษามัธยมต้น/ปลาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๓ และมีอาชีพพนักงานเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๙

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจโดยแสดงเป็นร้อยละ

ระดับคะแนนความพึงพอใจ
 ๕ = มีความพึงพอใจมากที่สุด
 ๔ = มีความพึงพอใจมาก
 ๓ = มีความพึงพอใจปานกลาง
 ๒ = มีความพึงพอใจน้อย
 ๑ = มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยเกณฑ์การแปลผลความพึงพอใจ
 ๔.๒๑ – ๔.๐๐ หากที่สุด
 ๓.๔๑ – ๓.๒๐ หาก
 ๒.๖๑ – ๓.๔๐ ปานกลาง
 ๑.๔๑ – ๒.๖๐ น้อย
 ๑.๐๐ – ๑.๘๐ น้อยที่สุด

หัวข้อ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	๕ (ร้อยละ)	๔ (ร้อยละ)	๓ (ร้อยละ)	๒ (ร้อยละ)	๑ (ร้อยละ)		
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้เจ้าย	๒๓	๖๓	๑๐	๔	๐	๔.๐๕	มาก
๒. มีป้ายแสดงชื่อต้อนและระยะเวลาการปฏิบัติงานในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน	๑๙	๖๓	๑๖	๒	๐	๓.๕๙	มาก
๓. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพของเจ้าหน้าที่	๒๒	๖๘	๖	๔	๐	๔.๐๙	มากที่สุด
๔. ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามข้อสงสัยได้ ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑๔	๕๗	๒๔	๑	๐	๓.๙๒	มาก
๕. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๖	๔๖	๒๗	๑	๐	๓.๙๗	มาก
๖. การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	๒๙	๓๙	๓๑	๑	๐	๓.๙๖	มาก
๗. การจัดสถานที่การให้บริการ เช่น เก้าอี้รอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	๑๑	๔๑	๔๓	๕	๐	๓.๕๙	มาก
๘. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๗	๓๑	๔๙	๓	๐	๓.๖๒	มาก

จากตารางพบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง คิดเป็นร้อยละ ๒๙ รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๖ ลำดับที่สาม ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้เจ้าย คิดเป็นร้อยละ ๒๓ และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การจัดสถานที่การให้บริการ เช่น เก้าอี้รอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๑๑

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ ณ จุดบริการในภาครวม

จากการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ ณ จุดบริการเทศบาลตำบลร่องพิบูลย์ ของกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาครวมคิดเป็น ร้อยละ ๓๗.๙๓

ข้อเสนอแนะ

๑. ห้องน้ำชั้น ๔ น้ำไม่ค่อยเหลืองไม่สะอาดในการใช้บริการ
๒. อยากให้มีจุดบริการ One Stop Service