



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายยุทธศาสตร์และงบประมาณ งานประชาสัมพันธ์

ที่ นศ ๕๒๕๐๑/๒๓๕

วันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการเทศบาลตำบลร่องพินุลย์

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลร่องพินุลย์

ตามที่ เทศบาลตำบลร่องพินุลย์ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการเทศบาลตำบลร่องพินุลย์ และดำเนินการสำรวจกับผู้ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ - กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อนำผลการสำรวจมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไขการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้มารับบริการมากที่สุด

ในการนี้ งานประชาสัมพันธ์ จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการเทศบาลตำบลร่องพินุลย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลร่องพินุลย์
- เพื่อโปรดทราบ

(นางจาริวัฒน์ กุลเจริญ)
ปลัดเทศบาลตำบลร่องพินุลย์

11 ก.พ. 2565

(นางเสาวนีย์ ขวัญเย็น)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

11 ก.พ. 65

11 ก.พ. 65

ทราบ

(นายณรงค์ ชัยไชย)
นายกเทศมนตรีตำบลร่องพินุลย์

11 ก.พ. 2565

**แบบรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ณ จุดบริการเทศบาลตำบลร้อนพิบูลย์**

สำรวจจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ จุดบริการ จำนวน ๑๐๐ คน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	เพศชาย	จำนวน ๓๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๗
	เพศหญิง	จำนวน ๖๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๓
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕
	๒๐ - ๔๐ ปี	จำนวน ๔๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๕
	๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๒๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๘
	มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๒๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๒
๓. ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	จำนวน ๒๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๓
	มัธยมต้น/ปลาย	จำนวน ๓๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๘
	ปริญญาตรี	จำนวน ๒๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๗
	สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๒
๔. อาชีพ	เกษตรกร	จำนวน ๔๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๗
	พนักงานเอกชน	จำนวน ๑๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๙
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๑๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๔
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๒๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๐

สรุปข้อมูลทั่วไป

จำนวนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการทั้งหมด ๑๐๐ คน เป็นเพศชายร้อยละ ๓๗ เพศหญิงร้อยละ ๖๓ โดยมีช่วงอายุ ๒๐ - ๔๐ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕ ระดับการศึกษามัธยมต้น/ปลาย มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๘ และมีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจโดยแสดงเป็นร้อยละ

ระดับคะแนนความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยเกณฑ์การแปลผลความพึงพอใจ
๕ = มีความพึงพอใจมากที่สุด	๔.๒๑ - ๕.๐๐ มากที่สุด
๔ = มีความพึงพอใจมาก	๓.๔๑ - ๔.๒๐ มาก
๓ = มีความพึงพอใจปานกลาง	๒.๖๑ - ๓.๔๐ ปานกลาง
๒ = มีความพึงพอใจน้อย	๑.๘๑ - ๒.๖๐ น้อย
๑ = มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๘๐ น้อยที่สุด

หัวข้อ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	๕ (ร้อยละ)	๔ (ร้อยละ)	๓ (ร้อยละ)	๒ (ร้อยละ)	๑ (ร้อยละ)		
๑. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	๓๒	๑๘	๕๐	๐	๐	๓.๘๒	มาก
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน	๓๐	๒๑	๓๒	๑๗	๐	๓.๖๔	มาก
๓. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพของเจ้าหน้าที่	๔๔	๑๗	๓๙	๐	๐	๔.๐๕	มาก
๔. ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามข้อสงสัยได้ ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๖	๓๓	๔๒	๐	๐	๓.๘๘	มาก
๕. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๗	๒๐	๕๓	๐	๐	๓.๗๔	มาก
๖. การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	๒๔	๒๓	๕๖	๐	๐	๓.๘๐	มาก
๗. การจัดสถานที่การให้บริการ เช่น เก้าอี้รอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	๓๖	๑๘	๔๖	๐	๐	๓.๙๐	มาก
๘. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๔	๑๓	๓๓	๐	๐	๔.๒๑	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๔ รองลงมาได้แก่ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๔๔ ลำดับที่สาม การจัดสถานที่การให้บริการ เช่น เก้าอี้รอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๓๖ และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง คิดเป็นร้อยละ ๒๔

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ ณ จุดบริการในภาพรวม

จากการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ ณ จุดบริการเทศบาลตำบลสร้อยพิบูลย์ ของกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมคิดเป็น **ร้อยละ ๗๗.๖๐**