



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสำโรงทาบ

ที่สร ๕๓๓๐๑

วันที่ ๑๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลสำโรงทาบ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสำโรงทาบ

ตามที่เทศบาลตำบลสำโรงทาบ ได้มี การมอบหมายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง ในส่วนของงาน สำนักปลัด/กองคลัง/กองการศึกษา/กองช่าง/สังกัดเทศบาลตำบลสำโรงทาบ เพื่อให้พนักงานแต่ละตำแหน่งต่างถือปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานต่อองค์กร

สำนักปลัดเทศบาลตำบลสำโรงทาบ จึงได้จัดให้มีการตอบแบบสอบถามประเมินความพอใจในการรับบริการเทศบาลตำบลสำโรงทาบ ในกระบวนการงานของสำนักปลัด เพื่อนำข้อมูลมาแก้ไขและปรับปรุงในงานด้านต่างให้เกิดประโยชน์ในการทำงานอย่างสูงสุด จึงขอสรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลสำโรงทาบ ตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

ผู้เสนอรายงาน

(นางสาวสุนิสา กระจ่ายเทศ)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด	ความเห็นของปลัดเทศบาล	ความเห็นนายกเทศมนตรี
<p>สืบเอก (นพรัตน์ สายรัตน์) รักษาการหัวหน้าสำนักปลัด</p>	<p>(นายอุทัย โชติบุตร) ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน ปลัดเทศบาลตำบลสำโรงทาบ</p>	<p>(นายทศพล สุรพงษ์พิวัฒน์) นายกเทศมนตรีตำบลสำโรงทาบ</p>



สรุปแบบการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลสำโรงทาบ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลสำโรงทาบ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สำนักปลัดเทศบาลตำบลสำโรงทาบ เทศบาลตำบลสำโรงทาบ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ เทศบาลตำบลสำโรงทาบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ประกอบด้วย สำนักงานเทศบาลตำบลสำโรงทาบ งานบริการประชาชน ประกอบด้วย

- งานทะเบียน
- งานพัฒนาชุมชน
- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานบริการประชาชนเทศบาลตำบลสำโรงทาบ

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผู้ขอรับบริการในงานด้านต่างๆ โดยมารับบริการด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสำโรงทาบ จำนวน ๖๓๗ คน โดยจากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๕๓๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๖ ของผู้ที่มารับบริการด้วยตนเองทั้งหมด และเทศบาลตำบลสำโรงทาบได้สรุปผลจากการตอบแบบสำรวจทั้งหมดเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และสถานภาพการทำงาน/อาชีพ

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๓ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์เฉลี่ยรวม

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของประชาชน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนข้อมูลทั่วไปจากแบบสำรวจ ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และสถานภาพการทำงาน / อาชีพ จำนวน ๕๓๑ คน และสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตาราง

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๔๓	๔๕.๗๖
หญิง	๒๘๘	๕๔.๒๔
รวม	๕๓๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๒๘๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๔.๒๔ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย มีจำนวน ๒๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๗๖

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๐.๗๕
๒๐-๒๙ ปี	๔๑	๗.๗๒
๓๐-๓๙ ปี	๑๐๘	๒๐.๓๔
๔๐-๔๙ ปี	๑๙๔	๓๖.๕๓
๕๐-๕๙ ปี	๑๕๒	๒๘.๖๓
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๒	๖.๐๓
รวม	๕๓๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๑๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๓ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี มีจำนวน ๑๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๓ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๕

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	๑๔	๒.๖๔
ประถมศึกษา	๔๘	๑๕.๘๒
มัธยมศึกษาตอนต้น	๗๑	๑๓.๓๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๒๕	๔.๗๑
ปวช.	๑๓๗	๒๕.๘๐
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๑๕๓	๒๘.๘๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๐.๕๗
รวม	๕๓๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับ ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๑ รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับ ปวช. จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๐ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อยที่สุด คือ ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๗

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการทำงาน /อาชีพ

สถานภาพการทำงาน/อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	๘	๑.๕๑
พนักงานเอกชน	๑๗	๓.๒๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๓๔	๖.๔๐
เกษตรกร	๒๐๗	๓๘.๙๘
รับจ้างทั่วไป	๒๑๑	๓๙.๗๔
นักเรียน/นักศึกษา	๔	๐.๗๕

แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๒	๐.๓๘
ว่างงาน	๔๑	๗.๗๒
อื่นๆ	๗	๑.๓๒
รวม	๕๓๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพการทำงาน/อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๔ รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๘ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการทำงาน/อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๘

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๒ เป็นการสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลลำโรงทาบ โดยจำแนกตามหัวข้อคำถามทั้งหมด ๖ ข้อคำถาม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ ๕๓๑ และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๕ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มากที่สุด	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑.การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	๕๓๑	๕๒๗	๙๙.๒๕	๓	๐.๕๖	๑	๐.๑๙	-	-	-	-
๒.การให้คำปรึกษา แนะนำ	๕๓๑	๕๓๐	๙๙.๘๑	๑	๐.๑๙	-	-	-	-	-	-
๓.กิริยา วาจา ท่าทางในการให้บริการ	๕๓๑	๕๒๙	๙๙.๖๒	๒	๐.๓๘	-	-	-	-	-	-
๔.ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ	๕๓๑	๕๒๘	๙๙.๔๔	๓	๐.๕๖	-	-	-	-	-	-
๕.ความรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน	๕๓๑	๕๒๙	๙๙.๖๒	๒	๐.๓๘	-	-	-	-	-	-
๖.ความพึงพอใจในภาพรวม	๕๓๑	๕๓๐	๙๙.๘๑	๑	๐.๑๙	-	-	-	-	-	-

ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลลำโรงทาบ ในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เป็นดังนี้

- ๑.การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๕
- ๒.การให้คำปรึกษาแนะนำ อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๑
- ๓.กิริยา วาจา ท่าทางในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๒
- ๔.ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๙.๔๔

ส่วนที่ ๓ ส่วนประเมินความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

จากตารางที่ ๕ นำมาประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมด้วย ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ดังตาราง ที่ ๖ โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน	๑
ระดับความพึงพอใจ	น้อย	มีค่าคะแนน	๒
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	มีค่าคะแนน	๓
ระดับความพึงพอใจ	มาก	มีค่าคะแนน	๔
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มีค่าคะแนน	๕

เมื่อนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับค่าเฉลี่ยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้
 คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๘๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
 คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๘๑-๒.๖๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
 คะแนนค่าเฉลี่ย ๒.๖๑-๓.๔๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
 คะแนนค่าเฉลี่ย ๓.๔๑-๔.๒๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 คะแนนค่าเฉลี่ย ๔.๒๑-๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ๖ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเทศบาลตำบลลำโรง ทาบ

ลำดับ	หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม N	คะแนนเฉลี่ย \bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	๕๓๑	๔.๙๙๑	มากที่สุด
๒	การให้คำปรึกษา คำแนะนำ	๕๓๑	๔.๙๙๘	มากที่สุด
๓	กิริยา วาจา ท่าทางในการให้บริการ	๕๓๑	๔.๙๙๖	มากที่สุด
๔	ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ	๕๓๑	๔.๙๙๔	มากที่สุด
๕	ความรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน	๕๓๑	๔.๙๙๖	มากที่สุด
๖	ความพึงพอใจในภาพรวม	๕๓๑	๔.๙๙๘	มากที่สุด

\bar{x} = ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สรุปผล

จากตารางที่ ๖ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลลำโรง ทาบ ครั้งนี้เป็น ร้อยละ ๙.๙๙๖ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น /ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของประชาชน

ไม่มีประชาชนแสดงความคิดเห็นในส่วนนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลสำโรงทาบ

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
งานที่ท่านรับบริการ

งานทะเบียน

พัฒนาสังคม

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ
 ชาย หญิง
๒. อายุ
 ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ - ๒๙ ปี ๓๐ - ๓๙ ปี
 ๔๐ - ๔๙ ปี ๕๐ - ๕๙ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ไม่ได้รับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ (ระบุ).....
๔. สถานภาพการทำงาน / อาชีพ
 ข้าราชการ พนักงานเอกชน ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกร รับจ้างทั่วไป นักเรียน / นักศึกษา
 แม่บ้าน / พ่อบ้าน ว่างาน อื่น ๆ (ระบุ).....

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ					
๒. การให้คำปรึกษา คำแนะนำ					
๓. กิริยา วาจา ท่าทางในการให้บริการ					
๔. ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ					
๕. ความรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน					
๖. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม					

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จุดเด่นของการให้บริการ.....
 จุดที่ควรปรับปรุง.....
 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้