



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน (สำนักปลัดเทศบาล)

ที่

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

ให้บริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน อำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลจรเข้สามพัน

ตามที่ เทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน อำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด

ซึ่งทางเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ได้ออกสำรวจรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนภายในตำบลจรเข้สามพัน และผู้ที่มาติดต่อกับทางเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน โดยทำการแจกแบบสอบถามประชาชนโดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน รายละเอียดดังนี้

### ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

#### ๑.๑ เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๐๘	๓๖.๐๐
หญิง	๑๙๒	๖๔.๐๐
รวม	๓๐๐	๑๐๐

#### ๑.๒ อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๑	๗.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๖๓	๒๑.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๕๘	๑๙.๓๓
๔๑ - ๖๐ ปี	๘๕	๒๘.๓๓
๖๑ ปีขึ้นไป	๗๓	๒๔.๓๔
รวม	๓๐๐	๑๐๐

๑.๓ อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๘	๖.๐๐
ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	๖๑	๒๐.๓๓
เกษตรกร	๙๕	๓๑.๖๗
นักเรียน/นักศึกษา	๒๗	๙.๐๐
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๗๔	๒๔.๖๗
อื่นๆ = รับจ้างทั่วไป, ร้านเสริมสวย, ร้านตัดผม	๒๕	๘.๓๓
รวม	๓๐๐	๑๐๐

๑.๔ วุฒิการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	๓๕	๑๑.๖๗
ประถมศึกษา	๑๒๘	๔๒.๖๗
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย หรือเทียบเท่า	๗๒	๒๔.๐๐
ปริญญาตรี	๕๗	๑๙.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๒.๖๖
รวม	๓๐๐	๑๐๐

๑.๕ ท่านได้ไปติดต่อขอรับบริการบริการจากเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ด้านใดมากที่สุด

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
งานจัดเก็บรายได้	๘๑	๒๗.๐๐
งานบริหารสาธารณสุข	๖๒	๒๐.๖๗
งานบริหารการศึกษา	๑๙	๖.๓๓
งานสังคมสงเคราะห์	๙๑	๓๐.๓๓
งานการเงินและบัญชี	๓	๑.๐๐
งานทะเบียนพาณิชย์	๑๕	๕.๐๐
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๒๓	๗.๖๗
งานธุรการและบริหารทั่วไป	๖	๒.๐๐
อื่นๆ .....	-	-
รวม	๓๐๐	๑๐๐

๑.๖ ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	๒๗๔	๙๑.๓๔
ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	๑๙	๖.๓๓
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	๗	๒.๓๓
ติดต่อทางจดหมาย	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๓ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๗ ส่วนใหญ่จะจบการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๗ ส่วนใหญ่มารับบริการงานสังคมสงเคราะห์ จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๓ ส่วนใหญ่มาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน ๒๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๔

**ตอนที่ ๒** ความคิดเห็นของประชาชน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	๑๖๖	๑๒๗	๗	-	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๑๖๗	๑๒๑	๑๒	-	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๑๗๒	๑๑๘	๘	๒	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๖๘	๑๒๒	๑๔	๑	-
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๕๘	๑๓๐	๘	๔	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๖๗	๑๒๕	๖	๒	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๒๗๐	๓๐	-	-	-
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ อาคารสถานที่ มีความสะอาด สะดวก ปลอดภัย	๑๘๒	๑๐๕	๑๓	-	-
๓.๒ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ บริการน้ำดื่ม	๒๑๘	๗๗	๕	-	-
๓.๓ มีเครื่องมือ-อุปกรณ์ในการบริการครบครัน	๑๘๙	๙๓	๑๒	-	-

ตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในระดับความพึงพอใจ ผลปรากฏดังนี้

**๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

**๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ**

กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖๖ คน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๒๗ คน และระดับปานกลาง จำนวน ๗ คน

**๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่**

กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖๗ คน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๒๑ คน และระดับปานกลาง จำนวน ๑๒ คน

**๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง**

กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๗๒ คน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๑๘ คน ระดับปานกลาง จำนวน ๘ คน และระดับน้อย จำนวน ๒ คน

**๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม**

กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖๓ คน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากจำนวน ๑๒๒ คน ระดับปานกลางจำนวน ๑๔ คน และระดับน้อยจำนวน ๑ คน

**จากด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า** ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่

**๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

**๒.๑ การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ**

กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๗๔ คน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากจำนวน ๑๑๕ คน ระดับปานกลางจำนวน ๑๑ คน และระดับน้อยจำนวน ๔ คน

**๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่กำหนดไว้**

กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖๗ คน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๒๕ คน ระดับปานกลางจำนวน ๖ คน และระดับน้อยจำนวน ๒ คน

**๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน**

กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๒๗๐ คน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๓๐ คน

**จากด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า** ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน รองลงมาคือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

### ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ อาคารสถานที่ มีความสะอาด สะดวก ปลอดภัย

กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๘๒ คน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๐๕ คน และระดับปานกลาง จำนวน ๑๓ คน

๓.๒ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ บริการน้ำดื่ม

กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๒๑๘ คน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๗๗ คน และระดับปานกลาง จำนวน ๕ คน

๓.๓ มีเครื่องมือ - อุปกรณ์ในการบริการครบครัน

กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๘๙ คน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๙๓ คน และระดับปานกลาง จำนวน ๑๘ คน

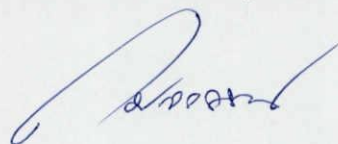
จากด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ บริการน้ำดื่ม รองลงมาคือ มีเครื่องมือ-อุปกรณ์ในการบริการครบครัน

### ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นต่างๆ

ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ดังนี้

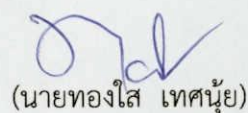
- ๑) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ๒) การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีการออกไปจ่ายตามหมู่บ้านต่างๆ ทำให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกมาก
- ๓) เข้ามารับบริการที่เทศบาลมีน้ำให้บริการด้วย มีความรู้สึกรู้ว่าดีเยี่ยม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางกมลวรรณ ปุณศิริ)

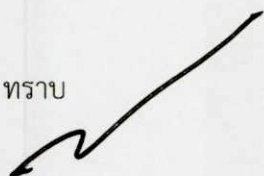
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน



(นายทองใส เทศนุ้ย)

ปลัดเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน

ทราบ



(นายประนอม ปทุมสุติ)

นายกเทศมนตรีตำบลจรเข้สามพัน