



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน (สำนักปลัดเทศบาล)

ที่ วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน อำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลจรเข้สามพัน

ตามที่เทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน อำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด

ซึ่งทางเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ได้ออกสำรวจรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนภายในตำบลจรเข้สามพัน และผู้ที่มาติดต่อกับทางเทศบาลตำบลจรเข้สามพันโดยตรง โดยทำการแจกแบบสอบถามประชาชนใช้การสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

๑.๑ เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๐๓	๓๔.๓๓
หญิง	๑๙๗	๖๕.๖๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

๑.๒ อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๑	๗.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๖๘	๒๒.๖๗
๓๑ - ๔๐ ปี	๕๒	๑๗.๓๓
๔๑ - ๖๐ ปี	๘๕	๒๘.๓๓
๖๑ ปีขึ้นไป	๗๔	๒๔.๖๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

๑.๓ อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๘	๖.๐๐
ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	๙๒	๓๐.๖๗
เกษตรกร	๗๘	๒๖.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒๔	๘.๐๐
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๓๑	๑๐.๓๓
อื่นๆ = รับจ้างทั่วไป, ร้านเสริมสวย, ร้านตัดผม	๕๗	๑๙.๐๐
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

๑.๔ วุฒิการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	๖๒	๒๐.๖๗
ประถมศึกษา	๙๘	๓๒.๖๗
มัธยมศึกษาต้น/ปลาย หรือเทียบเท่า	๗๙	๒๖.๓๓
ปริญญาตรี	๕๓	๑๗.๖๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๒.๖๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

๑.๕ ท่านใดไปติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ด้านใดมากที่สุด

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
งานจัดเก็บรายได้	๘๐	๒๖.๖๗
งานบริหารสาธารณสุข	๖๖	๒๒.๐๐
งานบริการการศึกษา	๑๘	๖.๐๐
งานเบี้ยยังชีพต่าง ๆ	๗๕	๒๕.๐๐
งานการเงินและบัญชี	๑๐	๓.๓๓
งานทะเบียนพาณิชย์	๒๑	๗.๐๐
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๒๔	๘.๐๐
งานรับรองกรรมสิทธิ์ก่อสร้าง	๖	๒.๐๐
อื่นๆ	-	-
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

๑.๖ ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด

ช่องทางติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	๒๕๖	๘๕.๓๓
ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	๓๖	๑๒.๐๐
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	๘	๒.๖๗
ติดต่อทางจดหมาย	-	-
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๗ ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๓ ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว ๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ ส่วนใหญ่จะจบการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๗ ส่วนใหญ่มารับบริการงานจัดเก็บรายได้ จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ และส่วนใหญ่จะมาติดต่อกับทางเทศบาลด้วยตนเอง จำนวน ๒๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๓

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ	๑๗๒	๑๔๑	๗	-	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๑๘๕	๑๑๑	๔	-	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๑๘๘	๑๐๗	๕	-	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๔๙	๑๒๖	๒๕	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๗๗	๑๑๘	๕	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๗๑	๑๒๔	๕	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๒๖๕	๒๕	-	-	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ อาคารสถานที่ มีความสะอาด สะดวก ปลอดภัย	๑๙๑	๑๐๙	-	-	-
๓.๒ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ บริการน้ำดื่ม	๒๕๘	๔๒	-	-	-
๓.๓ มีเครื่องมือ-อุปกรณ์ในการบริการครบครัน	๒๓๘	๖๒	-	-	-

ตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในระดับความพึงพอใจ ผลปรากฏดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ

กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๗๒ คน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๔๑ คน และระดับปานกลาง จำนวน ๗ คน

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๘๕ คน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๑๑ คน และระดับปานกลาง จำนวน ๔ คน

๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๘๘ คน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๐๗ คน และระดับปานกลาง จำนวน ๕ คน

๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๔๙ คน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๒๖ คน และระดับปานกลาง จำนวน ๒๕ คน

จากด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่

แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

จากการแจกแบบประเมินความพึงพอใจให้ผู้มาติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน เพื่อสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๓ ด้าน ในแต่ละด้านต้องมีการปรับปรุงในการให้บริการประชาชน ดังต่อไปนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องมีการปรับปรุงเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งมีประชาชนให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ถึง ๒๕ คน ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรศึกษาหาความรู้ในเรื่องระเบียบ และหนังสือสั่งการต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้มีความรู้รอบด้านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม และความแจ่มแจ้งหัวหน้าส่วนราชการให้รับทราบ

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ต้องปรับปรุงในการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ รวมถึงจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ด้วย ในกรณีที่ประชาชนเข้ามารับบริการความแจ่มแจ้งขั้นตอนในการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบด้วย

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้านนี้ส่วนใหญ่ประชาชนให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ดีแต่ควรรักษาความสะอาดดูแลเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ให้ใช้งานได้ดีเสมอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางพัฒน์นรี สัตยพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน

แจ้งทุกกองทราบ



(นายทองใส เทศนัย)

ปลัดเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน

- ทราบ/ดำเนินการ



(นายณรงค์ บุญมี)

นายกเทศมนตรีตำบลจรเข้สามพัน

ทราบ

๑. ผู้อำนวยการกองคลัง
๒. ผู้อำนวยการกองการศึกษา
๓. ผู้อำนวยการกองช่าง
๔. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ