



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน (สำนักปลัดเทศบาล)

ที่ สพ ๕๖๐๐๑/

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลจรเข้สามพัน

ตามที่เทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้แบบถามกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจำนวน ๓๐๐ คน ที่มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน นั้น

เทศบาลตำบลจรเข้สามพัน จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

นางพัฒน์นรี สัตยพันธ์

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน

-เห็นควรแจ้งทุกกองทราบ

(นายทองใส เทศนุ้ย)

ปลัดเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน

-ทราบ / ดำเนินการ

(นายณรงค์ บุญมี)

นายกเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการ
เทศบาลตำบลจรเข้สามพัน อำเภออุ้มถ้อง จังหวัดสุพรรณบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑. วัตถุประสงค์

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) โดยวิธีสุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจำนวน ๓๐๐ คน ที่มาใช้บริการในทุกด้านให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. วิธีดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน อำเภออุ้มถ้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการความพึงพอใจของประชาชนในด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ในประเด็นการประเมินดังนี้

๑. มีช่องทางในการให้บริการอย่างเพียงพอ
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๓. การอำนวยความสะดวกในการใช้บริการต่าง ๆ
๔. สถานที่ และสภาพแวดล้อมในการรอรับบริการ
๕. การตอบรับข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการใช้บริการแต่ละประเภท
๖. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน

ลักษณะของคำถาม ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งระดับคะแนนออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจมาก

ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ระดับความพึงพอใจน้อย

ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง

ส่วนที่ ๓ ข้อชี้แนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การสรุปผล

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะทางประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลปรากฏ ดังนี้

๑.๑ เพศ

กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๑๒๕	๔๑.๖๗
หญิง	๑๗๕	๕๘.๓๓
รวม	๓๐๐	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓

๑.๒ อายุ

กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน

ช่วงอายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๕	๘.๓๓
๒๑ - ๓๐ ปี	๕๘	๑๙.๓๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๖๒	๒๐.๖๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๘๒	๒๗.๓๓
๖๑ ปีขึ้นไป	๗๓	๒๔.๓๓
รวม	๓๐๐	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๓

๑.๓ อาชีพ

กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน

อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๕	๘.๓๓
ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	๙๕	๓๑.๖๗
เกษตรกร	๘๓	๒๗.๖๗
นักเรียน/นักศึกษาทั่วไปประกอบอาชีพ	๒๙	๙.๖๗
ไม่ประกอบอาชีพ	๓๗	๑๒.๓๓
อื่นๆ = รับจ้างทั่วไป, ร้านเสริมสวย, ร้านตัดผม	๓๑	๑๐.๓๓
รวม	๓๐๐	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๗

๑.๕ วุฒิกการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการเทศบาลตำบลจรเข้มสามพัน

ระดับการศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ไม่ได้เรียน	๕๘	๑๙.๓๓
ประถมศึกษา	๙๔	๓๑.๓๓
มัธยมศึกษาต้น/ปลาย หรือเทียบเท่า	๘๒	๒๗.๓๔
ปริญญาตรี	๕๗	๑๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๙	๓
รวม	๓๐๐	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะจบการศึกษาในระดับประถมศึกษาจำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๓

๑.๕ ท่านใดติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจรเข้มสามพัน ด้านใดมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการเทศบาลตำบลจรเข้มสามพัน

ประเภท	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
งานจัดเก็บรายได้	๗๖	๒๕.๓๓
งานบริหารสาธารณสุข	๖๘	๒๒.๖๗
งานบริการการศึกษา	๒๑	๗
งานเบี่ยงชีพต่าง ๆ	๗๓	๒๔.๓๓
งานการเงินและบัญชี	๑๐	๓.๓๓
งานทะเบียนพาณิชย์	๒๓	๗.๖๗
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๒๐	๖.๖๗
งานรับรองกรรมสิทธิ์ก่อสร้าง	๙	๓
อื่นๆ	-	-
รวม	๓๐๐	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการงานจัดเก็บรายได้จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๓.

๑.๖ ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการเทศบาลตำบลจรเข้มสามพัน

ช่องทางติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	๒๕๘	๘๖
ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	๓๔	๑๑.๓๓
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	๘	๒.๖๗
ติดต่อทางจดหมาย	-	-
รวม	๓๐๐	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมาติดต่อกับทางเทศบาลด้วยตนเอง จำนวน ๒๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพันมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	มาก	คิดเป็นร้อยละ	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	น้อย	คิดเป็นร้อยละ	น้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๑.๑ เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ อธิษาศัยดี แต่งกายสุภาพ	๑๗๕	๕๘.๓๓	๑๑๗	๓๙.๐๐	๘.๐๐	๒.๖๐	-	-	-	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๑๘๘	๖๒.๖๖	๑๐๙	๓๖.๓๓	๓.๐๐	๑.๐๐	-	-	-	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๑๘๙	๖๓.๐๐	๑๐๕	๓๔.๖๖	๖.๐๐	๒.๐๐	-	-	-	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๕๔	๕๑.๓๓	๑๒๓	๔๑.๐๐	๒๓	๗.๖๐	-	-	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๗๙	๕๙.๖๖	๑๑๗	๓๙.๐๐	๔	๑.๓๓	-	-	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๗๕	๕๘.๓๓	๑๑๙	๓๙.๖๖	๖	๒.๐๐	-	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๒๖๗	๘๙.๐๐	๓๓	๑๑.๐๐	-	-	-	-	-	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๓.๑ อาคารสถานที่ มีความสะอาด สะดวก ปลอดภัย	๑๙๔	๙๘.๐๐	๑๐๖	๓๖.๐๐	-	-	-	-	-	-
๓.๒ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอรถ บริการน้ำดื่ม	๒๖๒	๘๗.๓๓	๓๘	๑๒.๖๖	-	-	-	-	-	-
๓.๓ มีเครื่องมือ - อุปกรณ์ในการบริการครบครัน	๒๕๔	๘๔.๖๖	๔๖	๑๕.๓๓	-	-	-	-	-	-

จากด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่อยู่ ให้บริการภายในรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่

แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

จากการแจกแบบประเมินความพึงพอใจให้ผู้มาติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลจรเข้มสามพัน เพื่อสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจรเข้มสามพัน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๓ ด้าน ในแต่ละด้านต้องมีการปรับปรุงในการให้บริการประชาชน ดังต่อไปนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องมีการปรับปรุงเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งมีประชาชนให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ถึง ๒๓ คน ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรศึกษาหาความรู้ในเรื่องระเบียบ และหนังสือสั่งการต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้มีความรู้รอบด้าน สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม และเข้าแจ้งหัวหน้าส่วนราชการให้รับทราบ

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ต้องปรับปรุงในการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ รวมถึงจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ด้วย ในกรณีที่ประชาชนเข้ามาใช้บริการแจ้งขั้นตอนในการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบด้วย

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้านนี้ส่วนใหญ่ประชาชนให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ดีแต่ควรรักษาความสะอาดดูแลเครื่องมือและอุปสรรคต่าง ๆ ให้ใช้งานได้ดีเสมอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



นางพัฒน์นรี สัตย์พันธ์

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลจรเข้มสามพัน

-เห็นควรแจ้งทุกกองทราบ



(นายทองใส เทศนุ้ย)

ปลัดเทศบาลตำบลจรเข้มสามพัน

-ทราบ / ดำเนินการ



(นายณรงค์ บุญมี)

นายกเทศบาลตำบลจรเข้มสามพัน