



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน
ที่

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน อำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปี ๒๕๖๐
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลจรเข้สามพัน

ตามที่ เทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน อำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากประชาชน ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด

ซึ่งทางเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ได้ออกสำรวจรับฟังความคิดเห็นของประชาชนภายในตำบลจรเข้สามพัน และผู้ที่มาติดต่อกับทางเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน โดยทำการแจกแบบสอบถามประชาชนโดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ ฉบับ รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

๑.๑ เพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | ๑๑๐ | ๓๖.๖๖ |
| หญิง | ๑๙๐ | ๖๓.๓๓ |
| รวม | ๓๐๐ | ๑๐๐ |

๑.๒ อายุ

| ช่วงอายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๒๐ | ๖.๖๖ |
| ๒๑-๓๐ ปี | ๖๕ | ๒๑.๖๖ |
| ๓๑-๔๐ ปี | ๕๐ | ๑๖.๖๖ |
| ๔๑-๖๐ ปี | ๘๓ | ๒๗.๖๖ |
| ๖๑ ปีขึ้นไป | ๘๒ | ๒๗.๓๓ |
| รวม | ๓๐๐ | ๑๐๐ |

๑.๓ อาชีพ

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ๒๐ | ๖.๖๖ |
| ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว | ๖๔ | ๒๑.๓๓ |
| เกษตรกร | ๙๓ | ๓๑.๐๐ |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๒๖ | ๘.๖๖ |
| ไม่ได้ประกอบอาชีพ | ๘๒ | ๒๗.๓๓ |
| อื่น (ระบุ) -รับจ้างทั่วไป -ร้านเสริมสวย/ร้านตัดผม | ๑๕ | ๕.๐๐ |
| รวม | ๓๐๐ | ๑๐๐ |

๑.๔ วุฒิการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| ไม่ได้เรียน | ๑๕ | ๕.๐๐ |
| ประถมศึกษา | ๑๔๕ | ๔๘.๓๓ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย หรือเทียบเท่า | ๗๑ | ๒๓.๖๖ |
| ปริญญาตรี | ๖๔ | ๒๑.๓๓ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๕ | ๑.๖๖ |
| รวม | ๓๐๐ | ๑๐๐ |

๑.๕ ท่านได้ไปติดต่อขอรับบริการบริการจากเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ด้านใดมากที่สุด

| ประเภท | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-------|--------|
| งานจัดเก็บรายได้ | ๙๕ | ๓๑.๖๖ |
| งานบริหารสาธารณสุข | ๖๑ | ๒๐.๓๓ |
| งานบริหารการศึกษา | ๑๕ | ๕.๐๐ |
| งานสังคมสงเคราะห์ | ๑๐๘ | ๓๖.๐๐ |
| งานการเงินและบัญชี | - | - |
| งานทะเบียนพาณิชย์ | ๑๐ | ๓.๓๓ |
| งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ๘ | ๒.๖๖ |
| งานธุรการและบริหารทั่วไป | ๓ | ๑.๐๐ |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | ๓๐๐ | ๑๐๐ |

๑.๖ ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด

| ช่องทางบริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-------|--------|
| ติดต่อด้วยตนเอง | ๒๙๒ | ๙๗.๓๓ |
| ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร | ๘ | ๒.๖๖ |
| ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | - | - |
| รวม | ๓๐๐ | ๑๐๐ |

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชน

- แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
จรเข้สามพัน ประจำปี ๒๕๖๐

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกาย | ๑๗๕ | ๑๒๐ | ๕ | - | - |
| ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ | ๑๖๕ | ๑๒๖ | ๙ | - | - |
| ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง | ๑๘๒ | ๑๐๖ | ๑๒ | - | - |
| ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | ๑๗๑ | ๑๒๐ | ๙ | - | - |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๒.๑ การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | ๑๖๒ | ๑๑๓ | ๗ | - | - |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | ๑๖๘ | ๑๓๒ | - | - | - |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน | ๒๕๘ | ๔๒ | - | - | - |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๓.๑ อาคารสถานที่ มีความสะอาด สะดวก ปลอดภัย | ๑๗๔ | ๑๒๖ | ๐ | - | - |
| ๓.๒ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถบริการน้ำดื่ม | ๒๕๐ | ๕๐ | ๐ | - | - |
| ๓.๓ มีเครื่องมือ - อุปกรณ์ในการบริการครบครัน | ๒๐๙ | ๙๑ | ๐ | - | - |

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในระดับความพึงพอใจ ผลปรากฏดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด จำนวน ๑๗๕ คน และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๒๐ คน

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด จำนวน ๑๖๕ คน และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๒๖ คน

๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๘๒ คน และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๐๖ คน

๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๗๑ คน และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๒๐ คน

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖๒ คน และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๑๓ คน

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่กำหนดไว้

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖๘ คน และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๓๒ คน

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๕๘ คน และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๔๒ คน

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ อาคารสถานที่ มีความสะอาด สะดวก ปลอดภัย

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๗๔ คน และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๒๖ คน

๓.๒ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ บริการน้ำดื่ม

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๕๐ คน และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๕๐ คน

๓.๓ มีเครื่องมือ - อุปกรณ์ในการบริการครบครัน
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
จำนวน ๒๐๙ คน และรองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๙๑ คน

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นต่าง ๆ

ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ดังนี้

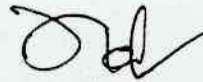
๑. สถานที่สะอาด ที่จอดรถสะดวก
๒. เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการเป็นกันเอง
๓. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง
๔. เจ้าหน้าที่บริการจ่ายเบี้ยยังชีพนอกสถานที่ได้ดี อำนวยความสะดวกดีมาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางกมลวรรณ ปุณฺสิริ)

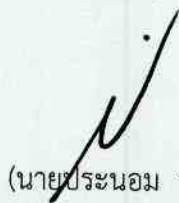
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน



(นายทองใส เทศนุ้ย)

ปลัดเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน

ทราบ



(นายประนอม ปทุมสูติ)

นายกเทศมนตรีตำบลจรเข้สามพัน