



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน

ที่

วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน อำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปี ๒๕๕๙

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลจรเข้สามพัน

ตามที่ เทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน อำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากประชาชน ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด

ซึ่งทางเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ได้ออกสำรวจรับฟังความคิดเห็นของประชาชนภายในตำบลจรเข้สามพัน และผู้ที่มาติดต่อกับทางเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน โดยทำการแจกแบบสอบถามประชาชนโดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ ฉบับ รายละเอียด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

๑.๑ เพศ

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

๑.๒ อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๔
๒๑-๓๐ ปี	๕๙	๑๙.๖๗
๓๑-๔๐ ปี	๔๐	๑๓.๓๓
๔๑-๖๐ ปี	๗๕	๒๕
๖๑ ปีขึ้นไป	๑๑๔	๓๘
รวม	๓๐๐	๑๐๐

๑.๓ อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓๓	๑๑
ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	๕๑	๑๗
เกษตรกร	๙๕	๓๑.๖๗
นักเรียน/นักศึกษา	๑๓	๔.๓๓
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๖๗	๒๒.๓๓
อื่น (ระบุ) -รับจ้างทั่วไป -ร้านเสริมสวย/ร้านตัดผม	๔๑	๑๓.๖๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐

๑.๔ วุฒิการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	๒๘	๙.๓๓
ประถมศึกษา	๑๖๑	๕๓.๖๗
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	๕๖	๑๘.๖๗
ปริญญาตรี	๕๐	๑๖.๖๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑.๖๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐

๑.๕ ท่านได้ไปติดต่อขอรับบริการบริการจากเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ด้านใดมากที่สุด

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
งานจัดเก็บรายได้	๑๑๘	๓๙.๓๓
งานบริหารสาธารณสุข	๔๕	๑๕.๐๐
งานบริหารการศึกษา	๘	๒.๖๖
งานสังคมสงเคราะห์	๘๔	๒๘.๐๐
งานการเงินและบัญชี	๔	๑.๓๓
งานทะเบียนพาณิชย์	๑๖	๕.๓๓
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๑	๓.๖๗
งานธุรการและบริหารทั่วไป	๑๔	๔.๖๗
อื่น ๆ	-	-
รวม	๓๐๐	๑๐๐

๑.๖ ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด

ช่องทางบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	๒๘๗	๙๕.๖๗
ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	๑๑	๓.๖๖
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	๒	๐.๖๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชน

- แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
จรเข้สามพัน ประจำปี ๒๕๕๙

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย	๑๗๘	๑๑๕	๗	-	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๑๕๕	๑๓๓	๑๒	-	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๑๕๕	๑๔๑	๔	-	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๖๗	๑๑๙	๑๔	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๖๒	๑๑๓	๗	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๖๘	๑๓๒	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๒๕๘	๔๒	-	-	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ อาคารสถานที่ มีความสะอาด สะดวก ปลอดภัย	๑๖๔	๑๓๐	๖	-	-
๓.๒ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ บริการน้ำดื่ม	๒๔๐	๕๗	๐	-	-
๓.๓ มีเครื่องมือ - อุปกรณ์ในการบริการครบครัน	๑๙๙	๑๐๐	๑	-	-

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในระดับความพึงพอใจ ผลปรากฏดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
จำนวน ๑๗๘ คน และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๑๕ คน
- ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
จำนวน ๑๕๕ คน และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๓๓ คน
- ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
จำนวน ๑๕๕ คน และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๔๑ คน
- ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
จำนวน ๑๖๗ คน และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๑๙ คน

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ๒.๑ การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
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 ๑๖๔ คน และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๓๐ คน
- ๓.๒ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ บริการน้ำดื่ม
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
จำนวน ๒๔๐ คน และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๕๗ คน

๓.๓ มีเครื่องมือ - อุปกรณ์ในการบริการครบครัน

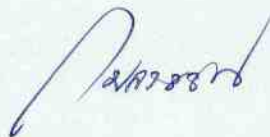
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
จำนวน ๑๙๙ คน และรองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๐๐ คน

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นต่าง ๆ

ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ทุกคนยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการดีมาก
๒. เจ้าหน้าที่บริการดีแล้ว
๓. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางกมลวรรณ ปุญศิริ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน



(นายทองใส เทศนุ้ย)

ปลัดเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน

ทราบ



(นายประนอม ปทุมสูติ)

นายกเทศมนตรีตำบลจรเข้สามพัน