



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ที่ สน ๕๒๓๐๗/๑๘๘๔

วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าแร่

ด้วย กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ นั้น

โดยมีผู้มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลท่าแร่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) จำนวน ๑,๒๑๗ คน และได้สุ่มผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คนมาตอบแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

บัดนี้ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการฯ เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพงษ์ศกรณ์ มณีรัตน์)

พนักงานจ้างเหมาบริการบุคคลภายนอก
เพื่อช่วยปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์

เพื่อโปรดทราบ
ผลตอบแบบสำรวจตามที่พอใจ 3 ข้อ
อยู่ในเกณฑ์ดีพอใจ
พร้อมพึงพอใจมา

(นางวันเพ็ญ ละทะโล)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

(นางสาวกัญญา ไทญุโคกกรวด)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นางชนิษฐา สุตเสนห์)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลท่าแร่

(นายจเร มรดก)

รองนายกเทศมนตรีตำบลท่าแร่

(นายพงษ์ศักดิ์ ศรีวรกุล)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าแร่

สรุปผลจากแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลท่าแร่ อำเภอเมืองสกลนคร
จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๑๐๐ ท่าน สามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ (คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๓	๔๓.๐๐
หญิง	๕๗	๕๗.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

สรุป

จะสามารถสรุปได้ว่าผู้ที่มาใช้บริการในเทศบาลตำบลท่าแร่ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐๐ คน มีเพศชายที่เข้ามาใช้บริการในเทศบาลตำบลท่าแร่ จำนวนทั้งสิ้น ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๐ และเพศหญิงที่เข้ามาใช้บริการในเทศบาลตำบลท่าแร่ จำนวนทั้งสิ้น ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐

๒. อายุ

ลำดับ	ช่วงอายุ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ (คน)	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๔.๐๐
๒	๒๑ - ๔๐ ปี	๒๓	๒๓.๐๐
๓	๔๑ - ๖๐ ปี	๔๗	๔๗.๐๐
๔	๖๐ ปีขึ้นไป	๒๔	๒๔.๐๐
	รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

สรุป

จะสามารถสรุปได้ว่าผู้ที่มาใช้บริการในเทศบาลตำบลท่าแร่ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐๐ คน ช่วงอายุที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดสามลำดับแรกเรียงจากมากไปน้อยได้แก่ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๐ ลำดับต่อมาช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ และช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

ลำดับ	ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ (คน)	ร้อยละ
๑	ประถมศึกษา	๑๗	๑๗.๐๐
๒	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๓๑	๓๑.๐๐
๓	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๐	๑๐.๐๐
๔	ปริญญาตรี	๒๙	๒๙.๐๐
๕	สูงกว่าปริญญาตรี	๑๓	๑๓.๐๐
	รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

สรุป

จะสามารถสรุปได้ว่าผู้ที่มาใช้บริการในเทศบาลตำบลท่าแร่ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐๐ คน สำเร็จการศึกษาสูงสุดสามลำดับแรกเรียงจากมากไปน้อยได้แก่ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ ลำดับต่อมาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐ และสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐

๔. อาชีพหลัก

ลำดับ	อาชีพ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ (คน)	ร้อยละ
๑	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๐	๒๐.๐๐
๒	ผู้ประกอบการ	๒๒	๒๒.๐๐
๓	ประชาชนผู้รับบริการ	๒๑	๒๑.๐๐
๔	องค์กรชุมชน/เครือข่าย องค์กรชุมชน	๑๓	๑๓.๐๐
๕	นักเรียน/นักศึกษา	๘	๘.๐๐
๖	อื่นๆ	๑๖	๑๖.๐๐
๗	รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

สรุป

จะสามารถสรุปได้ว่าผู้ที่มาใช้บริการในเทศบาลตำบลท่าแร่ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐๐ คน ประกอบอาชีพมากที่สุด สามลำดับแรกเรียงจากมากไปน้อยได้แก่ ประกอบอาชีพผู้ประกอบการ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ลำดับต่อมาประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ และประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลท่าแร่ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

หลักเกณฑ์ : กำหนดให้ มากที่สุด = ๕ คะแนน , มาก = ๔ คะแนน , ปานกลาง = ๓ คะแนน ,
น้อย = ๒ คะแนน , น้อยที่สุด = ๑ คะแนน

๑. ด้านเวลา

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑.๑	การใช้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๖ (๒๓๐)	๔๑ (๑๖๔)	๑๓ (๓๙)	๐ (๐)	๐ (๐)	๔.๓๓ (๔๓๓)
๑.๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๑ (๒๐๕)	๔๕ (๑๘๐)	๑๒ (๓๖)	๒ (๔)	๐ (๐)	๔.๒๕ (๔๒๕)
	รวม (เฉลี่ย)	๔๓.๕ ๒๑๗.๕	๔๓ ๑๗๒	๑๒.๕ ๓๗.๕	๒ (๒)	๐	๔.๒๙ (๔๒๙)

สรุป

จะสามารถสรุปได้ว่าด้านเวลามีคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๙ คะแนน อยู่ในระดับมาก และสามารถสรุปคะแนนในด้านเวลาจากมากไปน้อยได้ดังต่อไปนี้ การใช้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คะแนนเฉลี่ยได้ ๔.๓๓ คะแนน และความรวดเร็วในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยได้ ๔.๒๕ คะแนน

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒.๑	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๑ (๒๐๕)	๔๓ (๑๗๒)	๑๖ (๔๘)	๐ (๐)	๐ (๐)	๔.๒๕ (๔๒๕)
๒.๒	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๙ (๑๙๕)	๔๘ (๑๙๒)	๑๓ (๓๙)	๐ (๐)	๐ (๐)	๔.๒๖ (๔๒๖)
๒.๓	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๒ (๒๑๐)	๔๗ (๑๘๘)	๑๐ (๓๐)	๑ (๒)	๐ (๐)	๔.๓๐ (๔๓๐)
	รวม (เฉลี่ย)	๔๐.๖๖ ๒๐๓.๓	๔๖ ๑๘๔	๑๓ ๓๙	๐.๓ ๐.๖	๐ (๐)	๔.๒๗ (๔๒๗)

สรุป

จะสามารถสรุปได้ว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๓ หัวข้อย่อยได้ ๔.๒๗ คะแนน คะแนนเฉลี่ยในด้านนี้อยู่ในระดับมาก และสามารถเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยสูงสุดไปน้อยสุดจะได้ว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุดได้คะแนน ๔.๓๐ คะแนน ลำดับที่สอง การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๖ คะแนน และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีคะแนนในลำดับสุดท้าย ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๕ คะแนน

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก(๔)	ปานกลาง(๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓.๑	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๕ (๒๒๕)	๔๗ (๑๘๘)	๘ (๒๕)	๐ (๐)	๐ (๐)	๔.๓๗ (๔๓๗)
๓.๒	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๗ (๒๓๕)	๔๔ (๑๗๖)	๙ (๒๗)	๐ (๐)	๐ (๐)	๔.๓๘ (๔๓๘)
๓.๓	ความรู้ความสามารถในการให้บริการฯ	๔๕ (๒๒๕)	๔๗ (๑๘๘)	๘ (๒๕)	๐ (๐)	๐ (๐)	๔.๓๗ (๔๓๗)
๓.๔	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ฯ	๔๕ (๒๒๕)	๔๔ (๑๗๖)	๑๐ (๓๐)	๑ (๒)	๐ (๐)	๔.๓๓ (๔๓๓)
๓.๕	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๙ (๒๔๕)	๔๑ (๑๖๔)	๙ (๒๗)	๑ (๒)	๐ (๐)	๔.๓๘ (๔๓๘)
	รวม (เฉลี่ย)	๔๖.๒ ๒๓๑	๔๔.๖ ๑๗๘.๔	๘.๘ ๒๖.๔	๐.๔ ๐.๘	๐ (๐)	๔.๓๖ (๔๓๖.๖)

สรุป

จะสามารถสรุปได้ว่าด้านบุคลากรที่ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยทั้ง ๕ หัวข้อ ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๓๖ คะแนน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และสามารถเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยสูงสุดไปน้อยสุดจะได้ว่า ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ ๔.๓๘ คะแนน ลำดับต่อมาความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และความรู้ความสามารถในการให้บริการฯ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ ๔.๓๗ คะแนน และลำดับสุดท้ายได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ฯ ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๓๓ คะแนน ตามลำดับ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก(๔)	ปานกลาง(๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๔.๑	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๓ (๒๑๕)	๔๕ (๑๘๐)	๑๑ (๓๓)	๑ (๒)	๐ (๐)	๔.๓๐ (๔๓๐)
๔.๒	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๓ (๒๑๕)	๔๔ (๑๗๖)	๑๓ (๓๙)	๐ (๐)	๐ (๐)	๔.๓๐ (๔๓๐)
๔.๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกฯ	๔๗ (๒๓๕)	๓๗ (๑๔๘)	๑๔ (๔๒)	๒ (๔)	๐ (๐)	๔.๒๙ (๔๒๙)
๔.๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๖ (๒๓๐)	๔๒ (๑๖๘)	๙ (๒๗)	๑ (๒)	๒ (๒)	๔.๒๙ (๔๒๙)
	รวม (เฉลี่ย)	๔๔.๗๕ ๒๒๓.๑๕	๔๒ ๑๖๘	๑๑.๗๕ ๒๖.๔	๑ (๒)	๐.๕ (๐.๕)	๔.๒๙ (๔๒๙)

สรุป

จะสามารถสรุปได้ว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยทั้ง ๕ หัวข้อ ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๙ คะแนน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และสามารถเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยสูงสุดไปน้อยสุดจะได้ว่า ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ ๔.๓๐ คะแนน ลำดับต่อมาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกฯ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ ๔.๒๙ คะแนน ตามลำดับ

จากหัวข้อแบบทดสอบความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จะสามารถสรุปได้ว่า คะแนนเฉลี่ยได้ ๔.๓๐ คะแนน คะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี