



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเตราะบอน

ที่ ปน ๕๓๕๐๑/

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเตราะบอน

ตามที่สำนักปลัด เทศบาลตำบลเตราะบอน ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาประมวลสรุปผลลัพท์ในการปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น นั้น

ในการนี้ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเตราะบอน จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอรชร เสาบุญ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายชัยยุทธ หวันเซ่ง)

ปลัดเทศบาล

(นายบรอเอ็ง ดอมะ)

นายกเทศมนตรีตำบลเตราะบอน



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลเตราะบอน อำเภอสายบุรีจังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลเตราะบอน
อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
ของเทศบาลตำบลเตราะบอน อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลเตราะบอน ตำบลเตราะบอน อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมิน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๔๗	๔๗.๐๐	
• หญิง	๕๓	๕๓.๐๐	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๑๐	๑๐.๐๐	
• ๒๑ – ๔๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐	
• ๔๑ – ๖๐ ปี	๓๕	๓๕.๐๐	
• มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๕	๒๕.๐๐	
๓. ระดับการศึกษา			
• ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๓๘	๓๘.๐๐	
• มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./เทียบเท่า	๓๕	๓๕.๐๐	
• ปริญญาตรี	๒๕	๒๕.๐๐	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒.๐๐	

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๔. อาชีพ			
• รับราชการ	๑๕	๑๕.๐๐	
• เอกชน/รัฐวิสาหกิจ/ค้าขาย	๓๐	๓๐.๐๐	
• รับจ้าง/เกษตรกร	๓๕	๓๕.๐๐	
• นักเรียน/นักศึกษา	๒๐	๒๐.๐๐	
• อื่น ๆ ระบุ.....	-	-	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ และส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					\bar{X}	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑.๑ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	๕๕	๔๐	๕	๐	๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๔๗	๔๓	๑๐	๐	๐	๔.๓๗	๘๗.๔๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๒	๔๖	๒๒	๐	๐	๔.๑๐	๘๒.๐๐
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	๔๒	๔๕	๑๓	๐	๐	๔.๒๙	๘๕.๘๐
๒.๒ การจัดลำดับก่อน – หลัง ในการบริการ	๕๙	๓๕	๖	๐	๐	๔.๕๓	๙๐.๖๐
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๔๙	๓๙	๑๒	๐	๐	๔.๓๗	๘๗.๔๐

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน (ต่อ)

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					\bar{X}	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	๓๙	๕๕	๖	๐	๐	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๓.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๘	๓๗	๕	๐	๐	๔.๕๓	๙๐.๖๐
๓.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๕๙	๔๐	๑	๐	๐	๔.๕๘	๙๑.๖๐
๓.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖๕	๓๑	๔	๐	๐	๔.๖๑	๙๒.๒๐
๔. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๕๕	๔๕	๐	๐	๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๑.๒ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่อผู้มารับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

๑.๓ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม พบว่า ประชาชนมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ พบว่า ประชาชนมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐

๒.๒ การจัดลำดับก่อน - หลังในการบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

๓.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

๓.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐

๓.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

๔. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐