



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลเมืองทองท่าแร่

ที่ สน ๕๗๐๐๑/๓๖๐

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองทองท่าแร่

ตามที่ เทศบาลตำบลเมืองทองท่าแร่ ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการนั้น คณะทำงานได้ประมวลผลแบบสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชน ณ จุดบริการเรียบร้อยแล้ว ได้ผลโดยสรุปดังนี้

จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๖๔ คน แบ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

๑. เพศ

- ๑.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๖
- ๑.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๓

๒. อายุ

- ๒.๑ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕
- ๒.๒ อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๒
- ๒.๓ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๗
- ๒.๔ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๕

๓. ระดับการศึกษา

- ๓.๑ ประถมศึกษา ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๕
- ๓.๒ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐
- ๓.๓ ปริญญาตรี ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๑
- ๓.๔ สูงกว่าปริญญาตรี ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๖

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ

- ๔.๑ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐
- ๔.๒ ผู้ประกอบการ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๖
- ๔.๓ ประชาชนทั่วไป ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕
- ๔.๔ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๖
- ๔.๕ อื่น ๆ โปรดระบุ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๖

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ แบ่งเป็นทั้งหมด ๔ ด้านดังนี้

๑. ด้านเวลา

- ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ

๗๒.๐๐

- ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๐

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๐
- ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๐
- ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๐

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

- ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๐
- ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๐
- ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นต้น มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๔๐
- ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๐
- ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๐

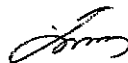
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐
- ๔.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๐
- ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐
- ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒๐ แบบสอบถามส่วนใหญ่มี

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๐
ความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับ ๕ และ ๔ (ระดับความพึงพอใจ)

รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายขันธทอง กรพันธ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

- ()
()

๑๑

(นางสาวปณรดา มีระหงษ์)
ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ความเห็น รองปลัดเทศบาลฯ

- ()
()

(นางสาวอัจฉรา วนสินธุ์)
รองปลัดเทศบาลตำบลเมืองทองท่าแร่

ความเห็น ปลัดเทศบาลฯ

- ()
()

(นางสาวอัจฉรา วนสินธุ์)
รองปลัดเทศบาลตำบลเมืองทองท่าแร่
รักษาราชการแทน ปลัดเทศบาลตำบลเมืองทองท่าแร่

ความเห็น นายกเทศมนตรีตำบลเมืองทองท่าแร่

- (/) อนุมัติ
() ไม่อนุมัติ เพราะ.....

(นายมรกต พาพรมฤทธิ์)
นายกเทศมนตรีตำบลเมืองทองท่าแร่

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลเมืองทองท่าแร่ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (1 มกราคม -30 กันยายน 2563)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าแบบสอบถามทั้งหมด 64 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
. ชาย	31	48.43	
. หญิง	33	51.56	
2. อายุ			
.ต่ำกว่า 20 ปี	4	6.25	
. 21 - 40 ปี	10	15.62	
. 41 - 60 ปี	38	59.37	
. 60 ปีขึ้นไป	12	18.75	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
. ประถมศึกษา	26	40.25	
. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	32	50	
. ปริญญาตรี	5	7.81	
. สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.56	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
. เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	24	37.5	
. ผู้ประกอบการ	1	3.12	
. ประชาชนผู้มารับบริการ	36	56.25	
. องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	1	1.56	
. อื่นๆ โปรดระบุ	1	1.56	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.56 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.37 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 50.00และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 56.25

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับ ๔ และ ๕ (ระดับพึงพอใจ) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน

คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านเวลา	๗๑.๕๐
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๗.๖๖
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๖๙.๙๖
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๘.๘๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๐.๘๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง ใน ด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					x	ร้อยละ
	5	4	3	2	1		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	21	23	15	2	3	3.6	72.00
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	17	24	16	5	2	3.52	70.40
รวม							71.20
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ	12	24	20	6	2	3.33	66.60
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	13	26	18	4	3	3.35	67.00
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	15	29	13	4	3	3.47	69.40
รวม							67.66
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	21	23	12	1	6	3.58	71.60
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	24	21	10	5	4	3.67	73.40
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	20	23	13	5	3	3.47	69.40
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	22	18	17	2	5	3.47	69.40
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	20	21	15	6	2	3.55	71.00
รวม							69.96
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	16	23	15	6	4	3.3	66.00
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	21	20	14	4	5	3.55	71.00
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	18	27	15	2	2	3.5	70.00
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	16	27	13	3	5	3.41	68.20
รวม							68.8
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	24	24	9	5	2	3.64	72.80

บุคที่/ เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา อาชีพ			1.1	1.2	2.1	2.2
1	1	3	3	2	4	4	4	3
2	2	4	2	1	2	2	3	2
3	2	2	2	3	3	3	3	2
4	2	4	2	3	5	4	3	3
5	2	3	2	3	4	4	4	4
6	1	3	2	1	4	5	4	4
7	2	4	1	3	4	5	4	4
8	2	2	2	3	4	4	4	4
9	1	3	2	3	4	4	4	4
10	2	3	2	3	4	4	4	4
11	2	2	2	3	4	4	4	4
12	2	4	2	3	4	4	3	4
13	2	3	1	3	4	4	3	4
14	1	2	2	3	5	5	4	4
15	2	4	1	3	4	4	3	5
16	1	1	2	3	5	4	4	4
17	2	1	2	3	5	5	5	3
18	2	3	2	3	4	4	4	4
19	1	3	1	1	4	4	3	4
20	2	3	1	1	5	5	4	4
21	1	4	2	4	4	4	5	5
22	1	3	2	1	4	3	4	4
23	1	3	4	5	5	5	5	5
24	2	3	1	1	3	3	3	3
25	1	3	2	1	3	3	3	3
26	1	3	1	3	5	5	5	5
27	2	3	2	1	5	5	4	3
28	1	3	2	3	5	4	4	5
29	1	3	1	3	1	2	1	2
30	2	1	2	3	3	3	3	3
31	1	4	1	3	1	2	1	2
32	1	4	1	3	5	5	4	5
33	2	3	1	1	4	3	4	3
34	2	2	2	1	5	5	4	4
35	1	4	1	3	3	2	4	3
36	1	3	1	1	2	2	1	2
37	2	3	2	1	4	4	3	3
38	1	3	2	1	1	2	1	1
39	1	3	1	3	3	1	3	2
40	1	4	1	1	3	1	3	2
41	1	3	2	1	4	4	4	5
42	1	4	1	1	4	4	4	4
43	2	3	2	3	3	3	3	2
44	2	3	2	3	5	5	4	4
45	1	3	2	1	5	5	5	5
46	2	3	2	1	5	5	5	5
47	2	4	1	3	4	4	4	4
48	2	2	3	3	3	3	3	3
49	1	3	1	3	4	4	4	3
50	1	2	3	3	3	3	3	3

51	1	2	3	3	3	4	3	3
52	2	4	1	1	4	4	4	4
53	2	3	2	1	4	4	3	3
54	2	4	1	1	5	3	3	3
55	2	2	1	3	4	4	3	4
56	1	2	2	5	3	3	3	3
57	2	1	1	3	5	4	3	4
58	1	3	1	3	5	4	3	4
59	2	3	1	3	3	3	3	3
60	1	3	1	3	4	4	4	4
61	2	2	3	3	5	5	3	5
62	1	4	1	3	4	4	3	4
63	2	3	1	1	3	4	3	3
64	2	2						
65	2	6						
66	1	4						
67	2	6						

245	240	227	228
3.602941	3.529412	3.338235	3.352941
0.720588	0.705882	0.667647	0.670588
72.05882	70.58824	66.76471	67.05882

3	5	5	5	5	5	5	5	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	4	4
4	5	4	3	4	3	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	5	4
3	5	5	5	5	5	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	4	3	3	4	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	5

236	244	250	236	236	242	225	242	238
3.470588	3.588235	3.676471	3.470588	3.470588	3.558824	3.308824	3.558824	3.5
0.694118	0.717647	0.735294	0.694118	0.694118	0.711765	0.661765	0.711765	0.7
69.41176	71.76471	73.52941	69.41176	69.41176	71.17647	66.17647	71.17647	70