

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลพิกุลออก
ที่ นย ๗๒๖๐/ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

โทร ๐๓๗-๓๔๕๓๒๗

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพิกุลออก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพิกุลออก

เรื่องเดิม

ตามที่สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลพิกุลออก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการงานด้านบริการให้มีคุณภาพและเป็นที่พอใจของประชาชนผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ของเทศบาลตำบลพิกุลออก อำเภอบ้านนา จังหวัดครุฑายก เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยการเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มเจาะแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลพิกุลออก ทั้งนี้ สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน ๑๒๐ ราย จึงสรุปข้อมูลรายละเอียดได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๖๙	๕๗.๕๐
หญิง	๕๑	๔๒.๕๐
รวม	๑๒๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากสุดเป็นชาย จำนวน ๖๙ คน

คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ รองลงมาเป็นหญิง จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐

๑.๒ แสดงจำนวนอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๕ ปี	๑๒	๑๐.๐๐
๑๕ - ๓๕ ปี	๒๕	๒๐.๘๓
๓๖ - ๕๐ ปี	๔๕	๓๗.๕๐
มากกว่า ๕๐ ปี	๒๘	๒๓.๓๓
รวม	๑๒๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากสุดมีอายุมากกว่า ๓๖-๕๐ ปี จำนวน ๓๗ คน

คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๓ รองลงมาคือระหว่างอายุมากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ อายุระหว่าง ๑๕ - ๓๕ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓ และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยสุด อายุต่ำกว่า ๑๕ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๑.๓ แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาที่สำเร็จของการศึกษาที่สำเร็จสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อื่นๆ (ไม่มี)	๑๒	๑๐.๐๐
ประถมศึกษา	๓๕	๒๙.๗๗
มัธยมศึกษา	๒๐	๑๖.๖๗
ปวช./ปวส.	๑๓	๑๐.๘๓
อนุปริญญา	๑๒	๑๐.๐๐
ปริญญาตรี	๑๙	๑๕.๔๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๙	๗.๕๐
รวม	๑๗๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาประถมศึกษาตอบแบบสอบถามมากสุดจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๗ ต่อมาก็เป็นปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๖ ปวช./ปวส. จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๗ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐

๑.๔ แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพการทำงานปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๓๔	๒๙.๓๓
ลูกจ้าง	๓๓	๒๗.๕๐
รับราชการ	๒๒	๑๙.๓๓
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๒	๑๙.๓๓
อื่นๆ นักเรียน / นักศึกษา	๙	๗.๕๐
รวม	๑๗๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า อาชีพเกษตรกรตอบแบบสอบถามมากสุด จำนวน ๓๔ คน ติดเป็นร้อยละ ๒๙.๓๓ รองลงมาเป็นลูกจ้าง จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๓ อาชีพรับราชการ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๓ และอาชีพอื่น นักเรียน/นักศึกษา ตอบแบบสอบถามน้อยสุด จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ดีมาก (๕)	ดี (๔)	พอใช้ (๓)	ควรปรับปรุง (๑)
๑.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้เห็นได้ชัดเจน	๑๕	๑๕	๐	๐
๒.มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๑๕	๑๐	๐	๐
๓.ความสุภาพในการให้บริการ	๑๕	๑๐	๕	๐
๔.ความสะอาดและความเรียบร้อยในการให้บริการ	๑๔	๑๔	๐	๐
๕.การจัดสถานที่รอให้บริการ	๑๔	๑๐	๓	๐
๖.ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ กับความต้องการ	๑๓	๑๕	๙	๐
๗.มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๑๕	๑๒	๑	๐
๘.การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๑๕	๑๓	๐	๐
รวม	๑๑๖	๙๙	๑๗	๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๔๗	๘๒.๕๐	๑๕.๓๗	๐

จะเห็นได้ว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๐ คน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗ ดี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐ พ่อใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๗ ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เห็นควรนำผลการประเมินฯ มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลพิกุลออกให้มีคุณภาพและเป็นที่พอใจของประชาชนผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

○

(นางวาสนา ศิริจันทร์)

เจ้าหน้าที่งานธุรการ

ความเห็น.....เพิ่มมาตรการด้านกฎหมายเพื่อคุ้มครองเกษตรกรที่ถูกฟ้องฟ้องในเรื่องที่ดิน

พญ ก.

(นางสาวพัชราภรณ์ ประทุมนิน)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็น.....

○ ๘๙

(นางสาวพรทิพย์ พูลสวัสดิ์)

รองปลัดเทศบาล

ความเห็น.....เพิ่มมาตรการด้านกฎหมายเพื่อคุ้มครองเกษตรกรที่ถูกฟ้องฟ้องในเรื่องที่ดิน

○ ๘๙

(นายทักษะกานต์ สมตั้ง)

ปลัดเทศบาลตำบลพิกุลออก

คำสั่ง.....

นายกเทศมนตรี

ท.

(นายวุฒิชัย วงศ์อินทร์)

นายกเทศมนตรีตำบลพิกุลออก



ประกาศเทศบาลตำบลพิกุลออก
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลพิกุลออก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ตามที่เทศบาลตำบลพิกุลออก ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพิกุลออก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ โดยจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพิกุลออก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ จากการสุ่มตัวอย่างประชาชนซึ่งมารับบริการต่างๆ จำนวน ๑๗๐ คน

บัดนี้ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพิกุลออก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ตามผลการสรุปรายละเอียดดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๗๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลพิกุลออก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน แบบสำรวจ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลพิกุลออก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๗๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

๑. เพศ ชาย จำนวน ๖๙ คน หญิง จำนวน ๑๑ คน

๒. อายุ ๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๑๒ คน ๒. ระหว่าง ๑๙ - ๓๔ ปี จำนวน ๒๕ คน

๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๕๕ คน ๔. มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๒๘ คน

๓. การศึกษา	๑. ประณมศึกษา ๓.ปวช./ปวส. ๕.ปริญญาตรี ๗.อื่น ๆ (ไม่มี)	จำนวน ๓๕ คน จำนวน ๓ คน จำนวน ๑๙ คน จำนวน ๑๒ คน	๒. มัธยมศึกษา ๔. อนุปริญญา ๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๒๐ คน จำนวน ๑๒ คน จำนวน ๙ คน
๔. อาชีพ	๑.เกษตรกร ๓.รัฐราชการ ๕.อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๓๔ คน จำนวน ๒๒ คน จำนวน ๘ คน	๒.ลูกจ้าง ๔.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๓๓ คน จำนวน ๒๒ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก(คน)	ดี(คน)	พอใช้(คน)	ควรปรับปรุง(คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้เห็นได้ง่าย	๑๕	๑๕	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงจำนวนตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๑๕	๑๐	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๑๕	๑๐	๔	๐
๔	ความสะอาดและความเร็วในการให้บริการ	๑๕	๑๔	๐	๐
๕	การจัดสถานที่หรือให้บริการ	๑๕	๑๐	๓	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ กับความต้องการ	๓	๑๕	๙	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๑๕	๑๒	๑	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๑๕	๓	๐	๐
	รวม	๑๑๖	๙๙	๗๙	๐
	คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๖%	๙๙.๕%	๗๙.๗%	๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลพิกุลออก โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖%

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๔



(นายวุฒิชัย วงศ์อินทร์)

นายกเทศมนตรีตำบลพิกุลออก