



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลฯ งานประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลอิสาน www.isan.go.th

ที่ บร๕๖๓๐๑ / ๐๑๙๑

วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการจัดเก็บข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนที่เข้ารับบริการ
จากเทศบาลตำบลอิสาน ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลอิสาน/ ปลัดเทศบาลฯ

ตามที่ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาลฯ และคณะทำงานฯ ได้รับมอบหมายให้
ดำเนินการบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนที่เข้ารับบริการ
จากเทศบาลตำบลอิสาน ประจำปี ๒๕๖๒ เพื่อเพิ่มการพัฒนาการบริการที่ดีและมีศักยภาพดียิ่งขึ้นเป็นที่พึง
พอใจต่อผู้รับบริการ นั้น

ในการนี้ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาลฯ ได้สรุปผลการจัดเก็บข้อมูลจากแบบ
สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลอิสาน ประจำปี ๒๕๖๒
โดยการสุ่มเลือกจากผู้เข้ารับบริการทั้งหมดมาจำนวน ๑๕๐ คน ดังรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมา
พร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอุบล มะลีสม)

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงาน

(นางสาวภาณิน ทูลเกียรติวัฒนา)

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลอิสาน

.....
.....

(นางสาววนิดา พิริยะโรจน์)
ปลัดเทศบาลตำบลอิสาน

คำสั่ง/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....
.....

(นายสุพจน์ สวัสดิ์พุทรา)

นายกเทศมนตรีตำบลอิสาน

สรุปผลจากแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชน

ที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลลิสาณ ประจำปี ๒๕๖๒

จากแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชน ที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลลิสาณทั้งสิ้น ๑๕๐ คน โดยผู้ร่วมตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลลิสาณ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๐ - ๔๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และเป็นประชาชนที่มาใช้บริการ

๒. ด้านความพึงพอใจต่อเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงถึง ๔.๑๗ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ ๐.๔๑ ส่วนความพึงพอใจต่อเวลาในด้านอื่นๆ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังอยู่ในช่วงระดับคะแนนปานกลางถึงมากที่สุด

๓. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดในการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ อยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงถึง ๔.๑๗ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ ๐.๓๗ ส่วนความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในด้านอื่นๆ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังอยู่ในช่วงระดับคะแนนปานกลางถึงมากที่สุด

๔. ด้านความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงถึง ๔.๑๗ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ ๐.๔๑ ส่วนความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการในด้านอื่นๆ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังอยู่ในช่วงระดับคะแนนปานกลางถึงมากที่สุด

๕. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงถึง ๔.๑๖ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ ๐.๓๗ ส่วนความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังอยู่ในช่วงระดับคะแนนปานกลางถึงมากที่สุด

๖. ด้านความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง ๔.๒๗ จากระดับคะแนน ๕ โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ ๐.๔๖

จากผลการประเมินความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานเทศบาลลิสาณ ตำบลลิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายละเอียดข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๖๔	๔๒.๖๗
หญิง	๘๖	๕๗.๓๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐

๑.๒. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๔	๑๖.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๕	๑๐.๐๐
๓๐ - ๔๐ ปี	๕๖	๓๗.๓๓
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๐	๑๓.๓๓
๕๑ ปีขึ้นไป	๓๕	๒๓.๓๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐

๑.๓. ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๔๒	๒๘.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๕	๒๓.๓๓
ปริญญาตรี	๖๘	๔๕.๓๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๓.๓๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐

๑.๕. สถานภาพของผู้มารับบริการ

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กร เกษตรกร	๔๓	๒๘.๖๗
ผู้ประกอบการ	๒๕	๑๖.๖๗
ประชาชนผู้รับบริการ	๔๕	๓๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๖	๑๐.๖๗
อื่นๆ	๒๑	๑๔.๐๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒. ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นความเห็น	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		รวม	ค่าเฉลี่ย	SD
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก			
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. ด้านเวลา								
๑. การให้บริการเป็นไปตามไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๒๘	๑๒๐	๒	-	-	๑๕๐	๔.๑๗	๐.๔๑
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๗	๑๓๓	-	-	-	๑๕๐	๔.๑๑	๐.๓๒

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๗	๑๒๒	๑	-	-	๑๕๐	๔.๑๒	๐.๓๕
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการใช้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๕	๑๒๕	-	-	-	๑๕๐	๔.๑๗	๐.๓๗
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๒	๑๒๘	-	-	-	๑๕๐	๔.๑๕	๐.๓๕
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๖	๑๓๓	๑	-	-	๑๕๐	๔.๑๐	๐.๓๒
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๙	๑๒๐	๑	-	-	๑๕๐	๔.๑๙	๐.๔๑
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๖	๑๒๔	-	-	-	๑๕๐	๔.๑๗	๐.๓๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๓	๑๒๖	๑	-	-	๑๕๐	๔.๑๕	๐.๓๗
๒. จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ความสะอาดสุภาพลักษณะ	๑๙	๑๒๙	๒	-	-	๑๕๐	๔.๑๑	๐.๓๖
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๔	๑๒๖	-	-	-	๑๕๐	๔.๑๖	๐.๓๗
ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๒	๑๐๗	๑	-	-	๑๕๐	๔.๒๗	๐.๔๖

สรุป ผู้มารับการให้บริการให้บริการของเทศบาลตำบลอิสานมีความพึงพอใจมากถึง ๒๘ % มีความพอใจ ๗๑.๓๓% ซึ่งเป็นค่าที่สูงที่สุด และพอใจน้อยอยู่ที่ ๐.๖๗ %

ตอนที่ ๓. ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลอิสานเสนอแนะว่าหากเทศบาลตำบลอิสาน จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
๒. ปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการให้เร็วขึ้น