



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลดงมะไฟ (โทร. ๐-๔๒๗๕-๙๑๐๓)

ที่ สน ๕๒๖๐๒.๔/ 

วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการบริการของเทศบาลตำบลดงมะไฟ ปี พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดงมะไฟ

เรื่องเดิม

ตามที่งานประชาสัมพันธ์ กองวิชาการและแผนงาน ได้รับอนุญาตให้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลตำบลดงมะไฟ ปี พ.ศ.๒๕๖๓ นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ งานประชาสัมพันธ์ กองวิชาการและแผนงาน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลตำบลดงมะไฟทางเสียงตามสาย เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

๑. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลดงมะไฟ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม รวมจำนวน ๕๐ ราย แยกเป็นเพศชาย ๑๔ คนและเพศหญิง ๓๖ คน

๒. ประเด็นความคิดเห็นของการบริการจำนวน ๓ ด้าน ผลปรากฏดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับมากเป็นส่วนใหญ่ และในระดับปานกลาง เป็นประเด็น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

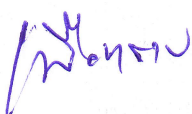

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับมากเป็นส่วนใหญ่ และในระดับปานกลาง เป็นประเด็น “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ และ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ

ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับมากเป็นส่วนใหญ่

ข้อควรพิจารณา

เห็นควรนำผลการสำรวจที่ได้ใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนในดำเนินงานด้านงานบริการของเทศบาลตำบลดงมะไฟ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด และได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป




จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวิรัช เรียมแสน)
รองปลัดเทศบาล


(นางสิรินยา เสียงเลิศ)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน



สibtารวจโท
(พิชัย จงสีหา)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลดงมะไฟ


สรุปผลการสอบถามความพึงพอใจ
การบริการของเทศบาลตำบลดงมะไฟ

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลดงมะไฟจำนวน 50 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย 14 คน คิดเป็น 38.90 % ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง 36 คน คิดเป็น 61.10 % ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ผลการประเมินใช้ค่า \bar{X} เป็นเกณฑ์ในการประเมินความพึงพอใจ

4.50 - 5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 ปานกลาง
1.50 - 2.49 น้อย ต่ำกว่า 1.50 น้อยที่สุด (ต้องปรับปรุง)

ข้อที่	ประเด็นความคิดเห็นที่ประเมิน	น้ำหนักในการประเมิน					รวม	\bar{X}	SD	อยู่ระดับ
		5	4	3	2	1				
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ										
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อภัยาคัยดี)	9	19	18	4	0	50	3.66	0.86	มาก
2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	10	20	19	1	0	50	3.78	0.78	มาก
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	10	13	22	5	0	50	3.56	0.92	มาก
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	7	17	23	3	0	50	3.56	0.80	มาก
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	8	18	21	3	0	50	3.62	0.82	มาก
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	3	20	23	3	1	50	3.42	0.78	ปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	6	30	13	1	0	50	3.82	0.65	มาก
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	10	20	15	4	1	50	3.68	0.95	มาก
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	2	24	24	0	0	50	3.56	0.57	มาก
4	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	3	22	20	4	1	50	3.44	0.80	ปานกลาง
5	คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	4	24	17	2	3	50	3.48	0.92	ปานกลาง
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	6	23	20	0	0	49	3.71	0.67	มาก
7	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	7	25	18	0	0	50	3.78	0.67	มาก
8	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	6	29	15	0	0	50	3.82	0.62	มาก

ข้อที่	ประเด็นความคิดเห็นที่ประเมิน	น้ำหนักในการประเมิน					รวม	\bar{X}	SD	อยู่ระดับ
		5	4	3	2	1				
	ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ									
1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	7	25	16	0	0	48	3.81	0.67	มาก
2	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์	7	24	19	0	0	50	3.76	0.68	มาก
3	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	10	22	17	17	0	66	3.38	1.03	มาก
	รวม	115	375	320	47	2	400			

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี -

สรุปผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจ

จากการสุ่มสำรวจประชาชน จำนวน 50 คน ปรากฏว่าความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลดงมะไฟ ประชาชนมีความพึงพอใจในเกณฑ์ที่มีความเหมาะสมในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในประเด็นดังนี้

1. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ
2. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ
3. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ

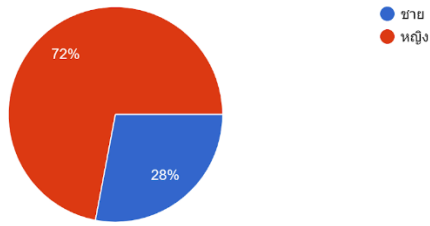
ลงชื่อ ผู้จัดทำ

(นางสรินยา เสียงเลิศ)

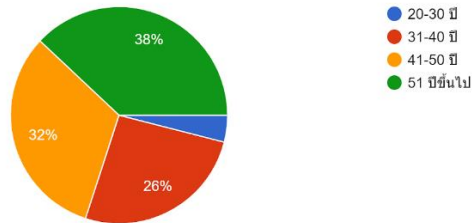
สรุปแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลดงมะไฟ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป

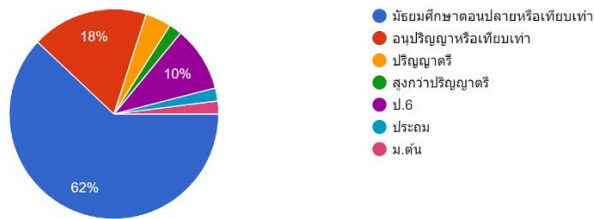
เพศ
คำตอบ 50 ข้อ



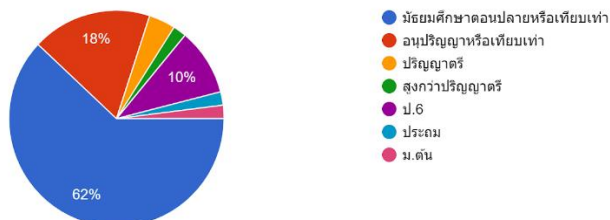
อายุ
คำตอบ 50 ข้อ



การศึกษา
คำตอบ 50 ข้อ

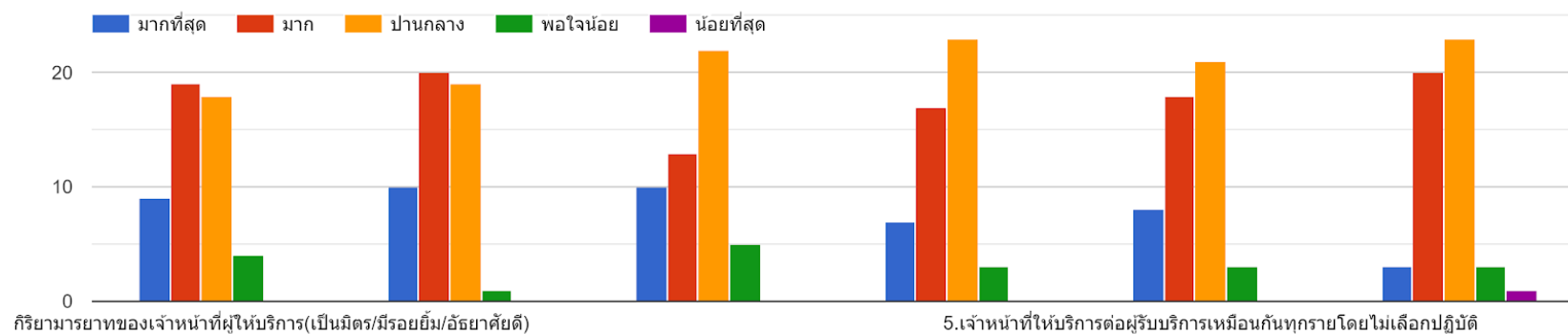


การศึกษา
คำตอบ 50 ข้อ

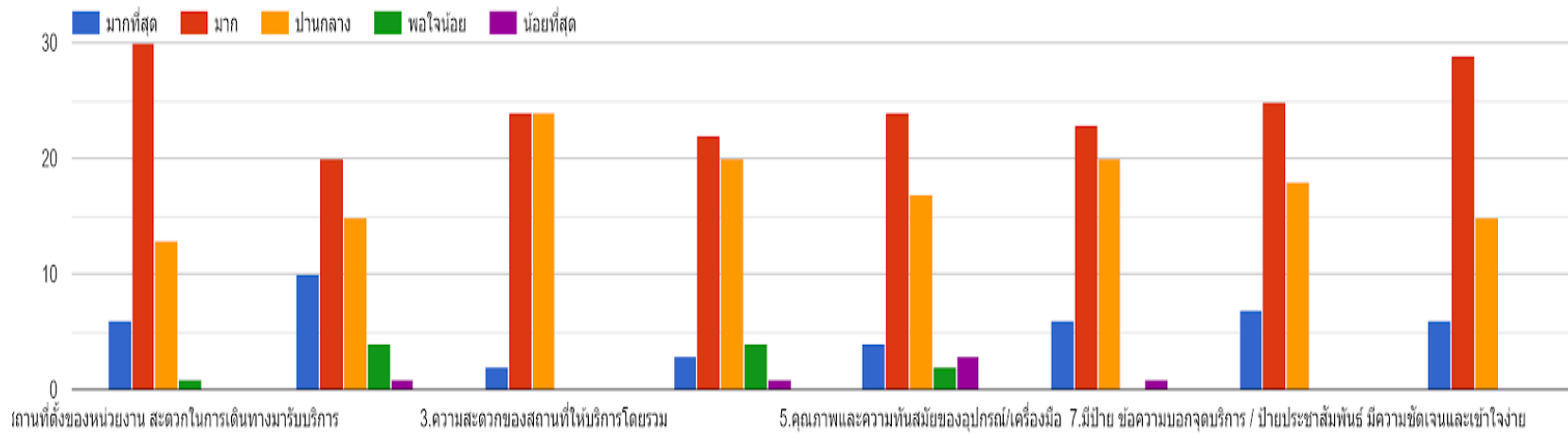


ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

