



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ สำนักปลัดเทศบาล โทร.๑๑๕

ที่ กก ๕๒๗๐๑/๒๕๖๖

วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
(ครั้งที่ ๑)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลรัชฎา

ตามที่ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๑) ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕ - มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖ เพื่อเป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรัชฎา โดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๕๐ ชุด นั้น

ในการนี้ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๑) รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวบัณฑิตา คทายุทธ)

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงาน

(นางสาววรัตน์ ยอดเสถียร)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ
๑๑ เม.ย. ๖๖

- เกียรติพรอดิศร

(นางชนิษฐา เจียมสกุล)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ วิชาการราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๑๑ เม.ย. ๖๖

(นางจันทิพย์ ยิ่งคำนุน)

ปลัดเทศบาลตำบลรัชฎา

๑๒ เม.ย. ๒๕๖๖

(นายภาวัต สุขสุพรรณ)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีตำบลรัชฎา

๑๘ เม.ย. ๒๕๖๖

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๑)
เทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๑) เทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ได้แบ่ง ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

- ด้านเวลา
- ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด

ส่วนที่ ๓ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา

กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๑) เทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต สํารวจโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลรัชฎา จำนวนทั้งสิ้น ๑๕๐ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕ - มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖)

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต โดยวิธีแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยกำหนดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยดังต่อไปนี้

๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

/ผลการวิเคราะห์...

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๑) เทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูล	จำนวน (น)	ร้อยละ(%)
เพศ		
ชาย	๖๕	๔๓.๓
หญิง	๘๕	๕๖.๗
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๐.๗
๒๑ - ๔๐ ปี	๖๑	๔๐.๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๔	๓๗.๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๓๔	๒๒.๗
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๖๕	๔๓.๔
ปริญญาตรี	๘๐	๕๓.๓
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๕	๓.๓
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๑	๗.๓
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	๖๓	๔๒.๐
เกษตรกร	๒	๑.๔
พนักงานบริษัท/รับจ้าง	๓๙	๒๖.๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๒๔	๑๖.๐
อื่นๆ	๑๑	๗.๓
ส่วนรับบริการ		
สำนักปลัดเทศบาล	๒๕	๑๖.๗
กองคลัง	๒๕	๑๖.๗
กองช่าง	๒๕	๑๖.๗
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๒๕	๑๖.๗
กองสวัสดิการสังคม	๒๕	๑๖.๗
กองการศึกษา	๒๕	๑๖.๗
รวม	๑๕๐ คน	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗ ส่วนใหญ่อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐ และส่วนรับบริการที่ดำเนินการเท่ากัน จำนวน ๒๕ ชุด ทุกส่วนราชการ

/ส่วนที่ ๒...

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลศรีษะ อำเภอมือง จังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ ๒ การให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลศรีษะ อำเภอมือง จังหวัดภูเก็ต

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเวลา	๔.๖๙	มากที่สุด
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๖๙	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๙	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๗	มากที่สุด
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๖๓	มากที่สุด
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔.๖๕	มากที่สุด
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔.๗๓	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๗๓	มากที่สุด
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๗๔	มากที่สุด
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๗๓	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔.๗๒	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๗๓	มากที่สุด
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๑	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๘	มากที่สุด
ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔.๖๗	มากที่สุด
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๖๕	มากที่สุด
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ	๔.๖๖	มากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๗๓	มากที่สุด
ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๔.๖๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒ พบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ ๔.๗๓ รองลงมาด้านเวลา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๖๙ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๖๘ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๖๗ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๑) เทศบาลตำบลศรีษะ อำเภอมือง จังหวัดภูเก็ต มีดังนี้

- เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว คล่องแคล่ว มีความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ พุดจาไพเราะ
- บริการดีมาก
- ให้คำแนะนำดี บริการดี

/- การบริการ...

- การบริการเป็นที่น่าพึงพอใจ
- พนักงานพูดจาสุภาพเรียบร้อย
- ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการที่ดีมากมี SERVICE MIND ดีมาก
- การสื่อสารทุกช่องทางให้มากกว่านี้
