



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลจระเข้หิน (งานประชาสัมพันธ์)

ที่ นม ๕๓๓๐๑/๒๐

วันที่ ๑๖ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลจระเข้หินประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ (เดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม ๒๕๖๕)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

ตามที่เทศบาลตำบลจระเข้หิน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจระเข้หิน หรือหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆของเทศบาลตำบลจระเข้หิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลบริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักงานเทศบาลตำบลจระเข้หิน จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลจระเข้หิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ (เดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม ๒๕๖๕) อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติและดำเนินการต่อไป

(นางสาวอัยศิกา มโนปัญญา)
ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

เรียน ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีฯ

จำเอก
(วัฒนวุฒิ ขาวจันทร์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นางสาวดวงกมล ดวงภักดี)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

คำสั่ง/ความเห็นนายกเทศมนตรีฯ

(นางอโนทัย ชอบสว่าง)
ปลัดเทศบาลตำบลจระเข้หิน

(นายภัทร ระวัจนบุรี)
นายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจระเข้หิน ประจำปี ๒๕๖๖

ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๕

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจระเข้หินใช้
วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๕๓ คน สรุปข้อมูลได้ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๕

มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนน เท่ากับ ๔

มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนน เท่ากับ ๓

มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนน เท่ากับ ๒

มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑	-	๕.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑	-	๔.๕๐ มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑	-	๓.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑	-	๒.๕๐ มีความพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐	-	๑.๕๐ มีความพึงพอใจที่ต้องปรับปรุง

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ชอบรับบริการ

ตัวแปรทั้ง ๓ คือ เพศ อายุ ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการ ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็น จำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ (เดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม ๒๕๖๕)

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศชาย	๒๖	๔๙
เพศหญิง	๒๗	๕๑
รวม	๕๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม ๕๓ คน โดยเป็นเพศหญิง จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ รองลงมา คือเพศชาย จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ (เดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม ๒๕๖๕)

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ ๑๘ - ๓๐ ปี	๔	๘
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๑๙
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐	๑๙
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๒๘
อายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔	๒๖
รวม	๕๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๓ คน ส่วนใหญ่มีอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๘ รองลงมา คือ อายุ ๕๑ - ๖๐ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ และอายุต่ำสุด คืออายุ ๑๘-๓๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการ(เดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม ๒๕๖๕)ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการ

ส่วนงานที่มาติดต่อใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานด้านกฎหมาย	๗	๑๓.๐๐
งานด้านทะเบียน	๑	๒.๐๐
งานการศึกษา	๓	๕.๐๐
งานเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย	๔	๘.๐๐
งานด้านพัฒนาชุมชน	๑๙	๓๖.๐๐
งานด้านรายได้หรือภาษี	๐	๐.๐๐
งานด้านสาธารณสุข	๑๐	๑๙.๐๐
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๗	๑๓.๐๐
งานด้านอื่นๆ	๒	๔.๐๐
รวม	๕๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๓ คน ส่วนใหญ่มีการติดต่อส่วนงานด้านพัฒนาชุมชน จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุขจำนวน ๑๐ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ และต่ำสุดคืองานทะเบียน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบล
จระเข้หิน อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ ๔ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ (เดือนตุลาคม - เดือน
ธันวาคม ๒๕๖๕)

รายการ	ความพึงพอใจ ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ระดับความพึง พอใจ
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๘๗.๘๐	๔.๓๙	มาก
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และใส่ใจ	๘๔.๐๐	๔.๒๐	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๘.๖๐	๔.๔๓	มาก
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๒.๖๐	๔.๓๓	มาก
๕.เจ้าหน้าที่ได้จัดเตรียมสถานที่ ให้บริการได้อย่างเหมาะสม	๘๓.๐๐	๔.๑๕	มาก
รวม	๘๕.๒๐	๔.๓๐	มาก

จากตารางที่ ๔ จากผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีรอบงานที่ประเมิน ๕
ข้อ ในประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อประเมินแต่ละข้อมีรายละเอียด
แต่ละข้อสรุป ได้ดังนี้

๑.ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบาย สุภาพ การ
วางตัว เรียบร้อย ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

๒.ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และใส่ใจ ในระดับ
มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐

๓.ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง
น่าเชื่อถือ ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐

๔.ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง
เหมาะสม ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐

๕.ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ได้จัดเตรียมสถานที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสม ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐

สรุประดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลจระเข้หิน อำเภอกะบุรี จังหวัดนครราชสีมา ช่วงเดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม ๒๕๖๕) อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐