



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลกาบเชิง

ที่ สร ๗๖๕๐๗/ ๑๙๑

วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกาบเชิง

ด้วย กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลกาบเชิง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาบเชิง ที่มีการจัดการให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) โดยมีประชาชนร่วมตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เฉลี่ยต่อเดือนมีผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ ๑๐ คน ดังรายละเอียดที่แนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

(ลงชื่อ) สุนิตติยา นาลอย
(นางสาวสุนิตติยา นาลอย)
นักการ

ความเห็นผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

- เสือโสภากร

(ลงชื่อ)สิบเอก

กมลวิชัย วงศ์เสนา

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ความเห็นปลัดเทศบาล

- เสือโสภากร

(ลงชื่อ)จำเอก

(ธีรพงษ์ กล้าณรงค์)

ปลัดเทศบาลตำบลกาบเชิง

คำสั่ง/ความเห็นนายกเทศมนตรี

- กสว -

(ลงชื่อ)

กสว

(นายสาคร คงสุข)

นายกเทศมนตรีตำบลกาบเชิง

16/09/65

- จิต 16/09/65

16/09/65

16/09/65

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

เทศบาลตำบลกาบเชิง อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์

รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

จากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีประชาชนร่วมตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เฉลี่ยต่อเดือนมีผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ ๑๐ คน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๒	๓๕.๐๐
หญิง	๗๘	๖๕.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐

ตารางที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑๕-๒๕	๕	๔.๑๗
๒๖-๓๕	๑๐	๘.๓๓
๓๖-๔๕	๓๑	๒๕.๘๓
๔๖-๕๕	๒๐	๑๖.๖๗
๕๖-๖๕	๔๒	๓๕.๐๐
๖๖ ขึ้นไป	๑๒	๑๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) ส่วนใหญ่เป็นช่วงอายุ ๕๖-๖๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ รองลงมาคือช่วงอายุ ๓๖-๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๓

ตารางที่ ๓ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑.ไม่ได้เรียนหนังสือ	๓	๒.๕๐
๒.ประถมศึกษา	๒๑	๑๗.๕๐
๓.มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๑	๓๔.๑๗
๔.มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๖	๑๓.๓๓
๕.อนุปริญญา/ปวส.	๑๕	๑๒.๕๐
๖.ปริญญาตรี	๒๑	๑๗.๕๐
๗.สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๒.๕๐
๘.อื่น	๐	๐.๐๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการของเทศบาลตำบล

ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

ประมวลผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) จำนวน ๑๒๐ ฉบับ

แบ่งคะแนนเฉลี่ย (X) ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็น	X (ค่าเฉลี่ย)	SD. (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	ระดับ ความพึงพอใจ
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔.๗๑	๐.๖๑	มากที่สุด
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่	๔.๘๖	๐.๔๗	มากที่สุด
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๗๑	๐.๖๑	มากที่สุด
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด
๕.มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๔.๗๘	๐.๕๑	มากที่สุด
๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด
๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๕๒	๐.๘๕	มากที่สุด
๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔.๙๓	๐.๒๖	มากที่สุด

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

ประมวลผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) จำนวน ๑๒๐ ฉบับ ผลการวิเคราะห์และแปลผลสรุปในภาพรวมได้ดังนี้ ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านที่ ๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น เช่นจอดรถ น้ำดื่ม มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ที่ (X= ๔.๙๓ , SD=๐.๒๖) รองลงมาคือด้านที่ ๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (X= ๔.๙๐ , SD=๐.๓๐) และด้านที่ ๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (X= ๔.๘๖ , SD=๐.๓๕) โดยด้านอื่นๆ ก็อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาล ตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๓๔.๑๗ รองลงมาระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๒๑.๕๐ และ รองลงมาระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๒๑.๕๐

ตารางที่ ๔ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑.เกษตรกร	๕๒	๔๓.๓๓
๒.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๙	๒๔.๑๗
๓.รับราชการ	๑๐	๘.๓๓
๔.ลูกจ้าง	๑๙	๑๕.๘๓
๕.นักเรียน/นักศึกษา	๑๐	๘.๓๓
๖.อื่นๆ	๐	๐.๐๐

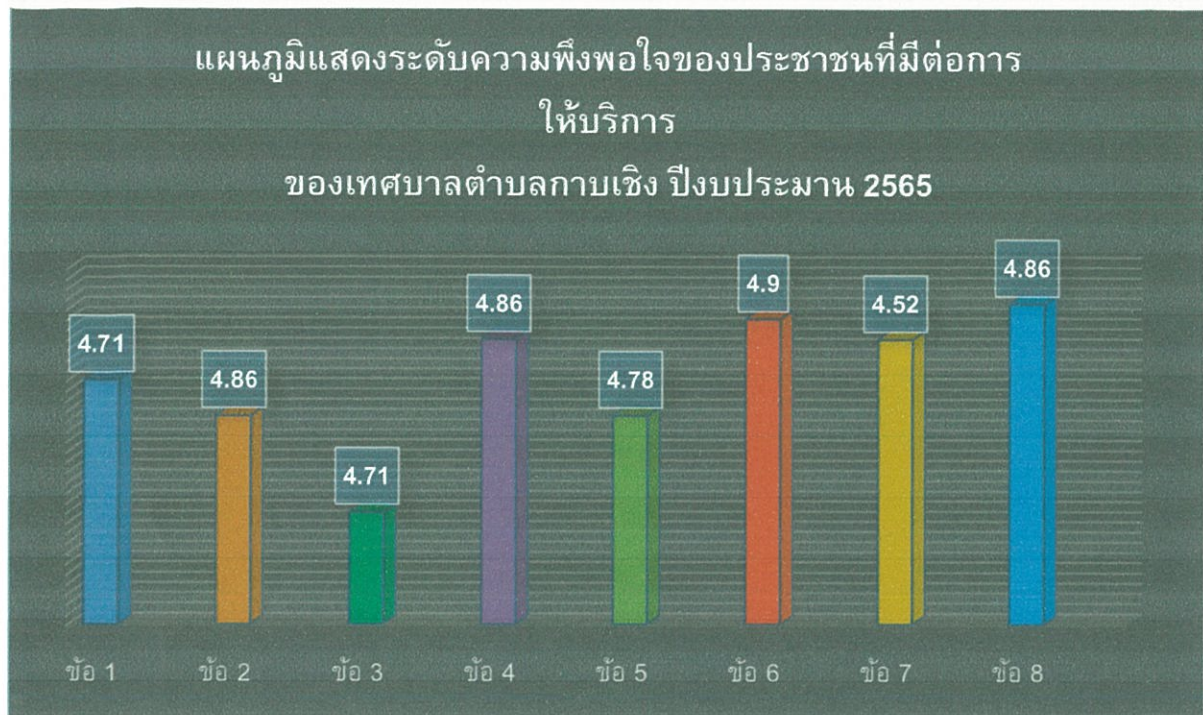
จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาล ตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๗

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๕ เรื่องที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑.การขอมูลข่าวสารทางราชการ	-	๐.๐๐
๒.การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๓๓	๒๗.๕๐
๓.การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๕	๑๒.๕๐
๔.การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๗	๕.๘๓
๕.การใช้ Internet ตำบล	-	๐.๐๐
๖.การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๕	๔.๑๗
๗.ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๕	๔.๑๗
๘.การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๑๐	๘.๓๓
๙.การชำระภาษี ต่างๆ	๑๐	๘.๓๓
๑๐.การขอรับถังขยะและบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	๑๕	๑๒.๕๐
๑๑.อื่น ๆ	-	๐.๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาล ตำบลกาบเชิง รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) ส่วนใหญ่ เป็นเรื่องการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐ รองลงมาคือเรื่องการขอรับถังขยะและบริการจัดเก็บ ขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐



ประเด็นในแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาล
ตำบลกาบเชิง ปีงบประมาณ 2565

- ข้อ 1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย
- ข้อ 2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่
- ข้อ 3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
- ข้อ 4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
- ข้อ 5.มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย
- ข้อ 6.ขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน
- ข้อ 7.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
- ข้อ 8.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม