



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลควนศรี สำนักปลัด

โทร ๐๗๗-๒๖๗-๐๔๙

ที่ ๗๗๗๐๓/๗๖๖

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลควนศรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลควนศรี

ตามที่เทศบาลตำบลควนศรี ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลควนศรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ บัดนี้ได้ดำเนินการดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอสรุปผลการดำเนินการดังกล่าว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกข้อความ

(ลงชื่อ)

(นางสาวสุธารินทร์ ประเทพ)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานธุรการ ชำนาญงาน

เพื่อไปทบทวน

ความเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นายเศกสรรค์ คงชวัน)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็น.....

(ลงชื่อ) พ.อ.อ.

(สชาติ พงศ์พิพัฒนา)

ปลัดเทศบาลตำบลควนศรี

พิจารณาแล้ว

ความเห็น.....

๗๕๗๕

(ลงชื่อ)

(นายธีระ โพธิ์เพชร)

นายกเทศมนตรีตำบลควนศรี

**สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลควนศรี**

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลควนศรี
อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ฉบับ จาก
แบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่ผู้ใช้บริการได้มาใช้บริการเทศบาลตำบลควนศรี
ต่อเดือน (ตั้งแต่ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒)

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๑	๕๑.๐๐
หญิง	๔๙	๔๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ
๕๑.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐

ส่วนที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๑๓	๑๓.๐๐
อายุ ๒๑-๓๐ ปี	๓๕	๓๕.๐๐
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
อายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อย
ละ ๑๓.๐๐ อายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็น
ร้อยละ ๓๐.๐๐ และอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐

ส่วนที่ ๓ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๑๕	๑๕.๐๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๐	๒๐.๐๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๐	๒๐.๐๐
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๐	๒๐.๐๐
สูงกว่า ๒๐,๐๐๑ บาท/เดือน	๒๕	๒๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ รายได้ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ รายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ รายได้ ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และรายได้ ๒๐,๐๐๑ บาท/เดือน จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ส่วนที่ ๔ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๓	๑๓.๐๐
เกษตรกร	๓๕	๓๕.๐๐
รับจ้าง	๓๐	๓๐.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจ	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจ ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐

ส่วนที่ ๕ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๕	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษา	๓๕	๓๕.๐๐
ปริญญาตรีขึ้นไป	๔๐	๔๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ และระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน
 ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยก
 ตามรายชื่อ

--ข้อความ	พอใจมาก ที่สุด (๕)	พอใจ มาก (๔)	พอใจ ปาน กลาง (๓)	พอใจ น้อย (๒)	พอใจ น้อย ที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๙	๗๓	๘	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๒.ความรวดเร็วในการบริการระยะเวลา การให้บริการมีความเหมาะสม	๒๔	๖๔	๒๒	๐	๐	๔.๔๒	มาก
๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๓	๖๑	๑๖	๐	๐	๔.๐๗	มาก
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๑	๕๒	๗	๐	๐	๔.๓๔	มาก
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	๓๔	๕๕	๑๑	๐	๐	๔.๒๓	มาก
๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	๒๖	๖๖.๐๘	๐	๐	๐	๔.๑๘	มาก
รวม						๔.๒๓	มาก
๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
๑.ความสุภาพ กิริยามารยาท ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๕	๕๕	๑๐	๐	๐	๔.๒๕	มาก
๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๐	๕๕	๕	๐	๐	๔.๓๕	มาก
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	๒๙	๕๓	๑๗	๑	๐	๔.๑๐	มาก

๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๓๗	๒๘	๓๕	๐	๐	๔.๐๒	มาก
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๑	๓๕	๓๔	๐	๐	๓.๙๗	มาก
๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก
๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๓๕	๕๘	๗	๐	๐	๔.๒๘	มาก
๘.ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๐	๖๑	๑๙	๐	๐	๔.๐๑	มาก
รวม						๔.๑๔	มาก
๓.ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๗	๖๕	๗	๑	๐	๔.๑๐	มาก
๒.การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๓	๖๕	๑๒	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๔	๖๔	๒๐	๒	๐	๓.๘๖	มาก
๔.ด้านการบริหารจัดการ							
๔.การตอบสนองและแก้ไขปัญหาในโครงการเร่งด่วน	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลควนศรีของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔