



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเมืองยาว โทร. ๐๕๔- ๓๔๓-๒๙๘ ต่อ ๑๑

ที่ ลป ๕๕๗๐๑/๑๕๕๐

วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเทศบาล
ตำบลเมืองยาว

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว

ตามที่เทศบาลตำบลเมืองยาวได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการทั่วไปของเทศบาลตำบลเมืองยาว โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง
วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

บัดนี้ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเทศบาล
ตำบลเมืองยาว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการวิเคราะห์แบบประเมินความ
พึงพอใจดังกล่าว (ปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายจำรูญ ไชยศรี)
นายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว

รายงานการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเทศบาลตำบลเมืองยาว
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเมืองยาว จำนวน ๑๒๐ คน สํารวจโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการเป็นเพศหญิง ๗๐ คน (ร้อยละ ๕๘.๓๓) เป็นประชาชนเพศชาย ๕๐ คน (ร้อยละ ๔๑.๖๗) ส่วนใหญ่มีอายุช่วง ๔๑ - ๖๐ ปี ๕๔ คน (ร้อยละ ๔๕.๐๐) และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา ๔๙ คน (ร้อยละ ๔๐.๘๓) รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ สรุปค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.เพศ			
☐ ชาย	๕๐	๔๑.๖๗	
☐ หญิง	๗๐	๕๘.๓๓	
๒.อายุ			
☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘	๖.๖๗	
☐ ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๖	๒๑.๖๗	
☐ ๔๑ - ๖๐ ปี	๕๔	๔๕.๐๐	
☐ ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๒	๒๖.๖๗	
๓.ระดับการศึกษาสูงสุด			
☐ ประถมศึกษา	๔๙	๔๐.๘๓	
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๒	๓๕	
☐ ปริญญาตรี	๒๗	๒๒.๕๐	
☐ สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๘๓	
๔.สถานภาพของผู้มารับบริการ			
☐ เกษตรกร/องค์เกษตรกร	๓๔	๒๘.๓๓	
☐ ผู้ประกอบการ	๑๑	๙.๑๗	
☐ ประชาชนผู้มารับบริการ	๗๔	๖๑.๖๗	
☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	๐.๘๓	
☐ อื่น ๆ	๐	๐	

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของเทศบาลตำบลเมืองยาว

ในประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไป ประกอบด้วยคำถาม ๔ ด้าน คือ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีรายละเอียดของประเด็นต่าง ๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางสรุป คะแนนเฉลี่ยต่อการบริการทั่วไปในประเด็นต่าง ๆ

ประเด็น/ด้าน	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ/ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
๑. ด้านเวลา ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๓ ๔.๕๗	พอใจมาก พอใจมาก	๖๒.๕๐ ๕๗.๕๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔.๖๐ ๔.๖๗ ๔.๗๑	พอใจมาก พอใจมาก พอใจมาก	๖๐ ๖๗.๕๐ ๗๐.๘๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการบริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๕ ๔.๕๔ ๔.๕๓ ๔.๗๑ ๔.๕๙	พอใจมาก พอใจมาก พอใจมาก พอใจมาก พอใจมาก	๕๕ ๕๔.๑๗ ๕๒.๕๐ ๗๐.๘๓ ๕๙.๑๗
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๖๑ ๔.๖๗ ๔.๗๒ ๔.๗๓	พอใจมาก พอใจมาก พอใจมาก พอใจมาก	๖๑.๖๗ ๖๘.๓๓ ๗๒.๕๐ ๗๓.๓๓
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๔.๗๘	พอใจมาก	๗๘.๓๓

***หมายเหตุ

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง พอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง พอใจ

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง พอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง ไม่พอใจ

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง ไม่พอใจมาก