



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลตาตทอง/สำนักปลัด/งานพัฒนาชุมชน

ที่ ยส ๗๒๐๐๑/๗๓๔

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตาตทอง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลตาตทอง

ตามที่ งานพัฒนาชุมชน สำนักปลัด ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตาตทอง หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของผู้รับบริการของประชาชนของเทศบาลตำบลตาตทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน โดยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลสรุปผลการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น โดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ ชุด โดยทำการสำรวจ ตั้งแต่วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๔ ถึง วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ ทั้งนี้ งานพัฒนาชุมชนได้ดำเนินการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

งานพัฒนาชุมชน จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนต่อผู้บริหารเทศบาลตำบลตาตทอง รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธัญญาณ์ กาญจนอักษรเดช)

นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

ความคิดเห็นหัวหน้าสำนักปลัดฯ

- 100% พอใจ

.....

.....

(นางสาวจันทร์ทิรา ทาระพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาลฯ

- 100% พอใจ

.....

.....

(นางสาวกนกพร ทาระพันธ์)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลตาตทอง 4 mabp

คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลตาตทอง

.....

.....

(นายอดุลย์ เวชกามา)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีตำบลตาตทอง



สรุปผล
การสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลตาตอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จัดทำโดย
งานพัฒนาชุมชน เทศบาลตำบลตาตอง
อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อ สำรวจความพึงพอใจของการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลตาตอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔



สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลตาตทอง อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลตาตทอง อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	๓๙	๓๙
หญิง	๖๑	๖๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน ๖๑ คน และเพศชาย จำนวน ๓๙ คน

ตารางที่ ๑.๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
๑๘ - ๓๕ ปี	๒๑	๒๑
๓๖ - ๔๕ ปี	๒๑	๒๑
๔๖ - ๖๐ ปี	๓๘	๓๘
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๐	๒๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๖ - ๖๐ ปี จำนวน ๓๘ คน รองลงมา มีอายุระหว่าง ๑๘ - ๓๕ และ ๓๖ - ๔๕ ปี มีจำนวน ๒๑ คน และสุดท้ายมีอายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๐ คน

ตารางที่ ๑.๓ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะภาพ

อาชีพ	จำนวนคน	ร้อยละ
โสด	๒๖	๒๖
สมรส	๖๘	๖๘
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๖	๖
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะภาพสมรส จำนวน ๖๘ คน รองลงมา มีสถานะภาพโสด จำนวน ๒๖ คน และมีอาชีพค้าขาย จำนวน ๒๑ คน และสุดท้ายม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน ๖ คน

ตารางที่ ๑.๔ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๗	๒๗
มัธยมศึกษา	๓๘	๓๘
ปริญญาตรีขึ้นไป	๓๕	๓๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๓๘ คน รองลงมาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน ๓๕ คน และสุดท้ายสำเร็จการศึกษาประถมศึกษา จำนวน ๒๗ คน

ตารางที่ ๑.๕ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนคน	ร้อยละ
ลูกจ้าง	๓๒	๓๒
เกษตรกร	๑๙	๑๙
ค้าขาย	๓๙	๓๙
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย จำนวน ๓๙ คน รองลงมา มีลูกจ้าง จำนวน ๓๒ คน และมีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๙ คน และสุดท้ายข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๐ คน

ส่วนที่ ๒ เป็นผู้ขอรับบริการด้าน

เรื่อง	จำนวน	เรื่อง	จำนวน
การขอข้อมูลทางราชการ	๒	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔	การขอรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	๑๓
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๔	การขอใช้อินเตอร์เน็ต	๑
การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง	๑๗	การเก็บและขนขยะมูลฝอย	๔
แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	๑	การขอถังขยะ	๖
ขอความอนุเคราะห์ตัดแต่งกิ่งไม้	๑	การขอใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	๑
การออกไปรื้อถอนสิ่งปลูกสร้าง	-	การเก็บขนอุจจาระหรือสิ่งปฏิกูล	๑
การฉีดพ่นสารเคมีป้องกันไข้เลือดออก	๑	การขอใบอนุญาตกิจการที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	-
การชำระภาษีบำรุงท้องที่ โรงเรือนและที่ดิน	๗	การขอหนังสือรับรองการแจ้งประกอบกิจการที่จำหน่ายและสะสมอาหาร	-
การชำระภาษีป้าย	๒	การขอต่ออายุแผงตลาด	๕
การขอใช้เครื่องมือป้องกันโควิด - ๑๙	๑	การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๒
การสมัคร/ชำระเงินออมวันละบาท		การขอความช่วยเหลือवादภัย/อุทกภัย/อัคคีภัย	๑
การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๔	การขอใช้แผงกั้น/ไฟกระพริบ/ขอตุ๊กต้อวงจรวจรปิด	๑
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๖	การขอใช้สถานที่สำหรับอบรม/ประชุม/จัดกิจกรรม	๑
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๓	อื่นๆ.....	๔

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ มีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๔.๗๒	๐.๔๕	มากที่สุด
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๗๐	๐.๔๘	มากที่สุด
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๗๐	๐.๔๘	มากที่สุด
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๗๐	๐.๕๒	มากที่สุด
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๖๕	๐.๕๙	มากที่สุด

๒.๒ ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๖๕	๐.๕๔	มากที่สุด
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว	๔.๖๓	๐.๖๑	มากที่สุด
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๖๔	๐.๕๒	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มฯ	๔.๖๗	๐.๕๑	มากที่สุด
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูล	๔.๖๙	๐.๕๑	มากที่สุด
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน	๔.๖๗	๐.๕๑	มากที่สุด
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๗๖	๐.๔๕	มากที่สุด

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลตาตอง

- ไม่มี