



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ กองคลัง

ที่ ขพ ๕๓๑๐๕/๓๒๐

วันที่ ๑๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้/ผู้อำนวยการกองคลัง/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี

ตามที่งานจัดเก็บรายได้ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ งานจัดเก็บรายได้จัดทำแบบสอบถาม โดยมีประเด็นวัดความพึงพอใจ ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ นั้น

งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ได้รวบรวมสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ และสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๑๕ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบ โปรดลงนามข้อเสนอแนะ ที่มาพร้อมนี้

(นางปัทมา จันทโลก)

เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน

นายสุรศักดิ์ นพธรรมบุรณ์
ปลัดเทศบาลตำบลวังไม้

(นายสุรชัย ทิพย์สุวรรณ)
นายกเทศมนตรีตำบลวังไม้

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานจัดเก็บและพัฒนารายได้

กองคลัง เทศบาลตำบลวังไผ่

ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(จำนวนทั้งสิ้น 100 คน)

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

	คุณลักษณะส่วนบุคคล	คน	ร้อยละ
1.เพศ			
	ชาย	55	55
	หญิง	45	45
	รวม	100	100
2.อายุ			
	ต่ำกว่า 15 ปี		
	16-25	14	14
	26-35	30	30
	36-45	16	16
	46-55	27	27
	มากกว่า 55 ปี	13	13
	รวม	100	100
3.ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	5	5
	มัธยมศึกษาตอนต้น	16	16
	มัธยมศึกษาตอนปลาย,ปวช	8	8
	อนุปริญญา.ปวส.ปวท.	35	35
	ปริญญาตรี	31	31
	ปริญญาโท	5	5
	อื่น ๆ		
	รวม	100	100
4.อาชีพ			
	นักเรียน/นักศึกษา	0	0
	ข้าราชการ	19	19
	พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	0	0
	ธุรกิจส่วนตัว	53	53
	ลูกจ้าง	28	28
	เกษตรกร	0	0
	อื่น ๆ	0	0
	รวม	100	100

ตารางที่ 2 ลักษณะหรือความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของงานจัดเก็บและพัฒนารายได้

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับคะแนนเฉลี่ย(ร้อยละ) ความพึงพอใจ								
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ									
1.1ระยะเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม	91	9				491	4.91	91.00	มากที่สุด
1.2มีกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน	93	7				493	4.93	93.00	มากที่สุด
1.3มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	91	9				491	4.91	91.00	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ									
2.1ชี้แจงให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างชัดเจน	97	3				497	4.97	91.00	มากที่สุด
2.2ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	96	4				496	4.96	96.00	มากที่สุด
2.3ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	98	2				498	4.98	98.00	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	95	5				495	4.95	95.00	มากที่สุด
3.2สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	96	4				496	4.96	96.00	มากที่สุด
3.3มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	93	7				493	4.93	93.00	มากที่สุด
3.4มีห้องน้ำที่สะอาด	74	25	1			473	4.73	74.00	ปานกลาง
3.5มีน้ำดื่ม กาแฟให้บริการ	86	14				486	4.86	86.00	มาก
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ									
4.1การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์	96	4				496	4.96	96.00	มากที่สุด
4.2ได้รับการแนะนำคำปรึกษาที่ถูกต้อง ครบถ้วนรวดเร็ว	98	2				498	4.98	98.00	มากที่สุด
รวมค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งหมด(ร้อยละ)							4.92	92.15	มากที่สุด

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4.51-5.00	90.01-100.00	มากที่สุด
4.01-4.50	80.01-90.00	มาก
3.01-4.00	60.01-80.00	ปานกลาง
2.01-3.00	40.01-60.00	น้อย
1.00-2.00	20.00-40.01	น้อยที่สุด

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้

กองคลัง เทศบาลตำบลวังไผ่

จากข้อมูลในตารางที่ 1

จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับโครงการความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามคุณลักษณะเฉพาะบุคคล สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน ได้ดังนี้

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะเห็นได้ว่ามีเพศชายตอบแบบสอบถามมากกว่าเพศหญิง ในเพศชายคิดเป็นร้อยละ 55 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45
2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น ช่วงอายุ 25-35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาคืออายุช่วง 46-55ปี คิดเป็นร้อยละ 27 ช่วงอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 16 ช่วงอายุ 16-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 14 และ ช่วงอายุมากกว่า 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 13
3. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับอนุปริญญา ปวส.ปวท.คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 16 มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 8 และระดับประถมศึกษา และ ระดับปริญญาโท มีคะแนนเท่ากันคือร้อยละ 5
4. อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 53 รองลงมา ลูกจ้างคิดเป็นร้อยละ 28 และข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 19

จากข้อมูลตารางที่ 2

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 100 คน ซึ่งสามารถแยกค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยในแต่ละข้อ ได้สรุปเรียงตามลำดับร้อยละที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - 1.1 ระยะเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91 และ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 9
 - 1.2 มีกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93 และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 7
 - 1.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91 และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 9
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
 - 2.1 ชี้แจงให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างชัดเจน ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 97 และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 3
 - 2.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96 และ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4

2.3 ดูแลเอาใจใส่ กระทือหรือรัน เต็มใจให้บริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98 และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 2

3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95 และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 5

3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96 และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4

3.3 มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93 ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 7

3.4 มีห้องน้ำที่สะอาด ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74 ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 25 และในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 1

3.5 มีน้ำดื่ม กาแฟให้บริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86 และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 14

4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

4.1 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96 และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4

4.2 ได้รับการแนะนำ คำปรึกษาที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98 และ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 2

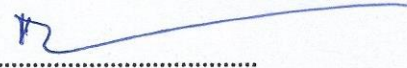
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ สรุปทุกข้อส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.15

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้บริหาร

1. ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ของปลัดเทศบาลตำบลวังไผ่

.....
.....
.....

ลงชื่อ.....



(นางครุณี ชื่นอารมณ์)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลวังไผ่

2. ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ของรองนายกเทศมนตรี

.....
.....
.....

ลงชื่อ.....



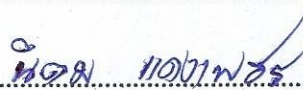
(นายสุนันท์ หนูม่วง)

รองนายกเทศมนตรี

3.ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ของรองนายกเทศมนตรี

.....
.....
.....

ลงชื่อ.....



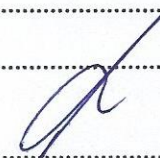
(นายนิคม แดงเพชร)

รองนายกเทศมนตรี

4. ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ของนายกเทศมนตรี

.....
.....
.....

ลงชื่อ.....



(นายสุภชัย ทิพย์สุวรรณ)

นายกเทศมนตรีตำบลวังไผ่