



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลต้นหยง

ที่ ปน ๕๒๘๐๑/

วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลต้นหยง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลต้นหยง

เนื่องด้วยเทศบาลตำบลต้นหยง มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาล โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วน จากการสุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการจำนวน ๘๐ คน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

บัดนี้ เทศบาลได้ดำเนินการประเมินฯ เสร็จสิ้นแล้ว จึงสรุปรายงานผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจโดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๗.๑๕ เพื่อเสนอผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาจุดบริการของเทศบาลให้ดียิ่งขึ้นต่อไป รายละเอียดตามเอกสารแนบมาทำยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....

(นางสาวตอหิเราะ ลาเต๊ะ)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(นางนัสหะมะ โต๊ะตะ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

(นายเจ๊ะมุฮัมมัดสัน เจ๊ะอูมา)

ปลัดเทศบาลตำบลต้นหยง

(นายสาเหะมุฮัมมัด อัลอิดรูส)

นายกเทศมนตรีตำบลต้นหยง

**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลต้นหยง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลต้นหยง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๘๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

➔ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลต้นหยง มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๓ ระดับ ได้แก่

- ระดับ = ควรปรับปรุง (คะแนนเต็ม ๗๐๐)
- ระดับ = พอใช้ (คะแนนเต็ม ๗๐๐)
- ระดับ = ดี (คะแนนเต็ม ๗๐๐)
- ระดับ = ดีมาก(คะแนนเต็ม ๗๐๐)

ส่วนที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๘๐ คน

๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	๓๓
เพศหญิง	๔๗
รวม	๘๐

๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๒
ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี	๒๗
ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	๓๓
มากกว่า ๕๐ ปี	๑๘
รวม	๘๐

๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๒๙
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๓
ปวช./ปวส.	๑๔
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๗
ปริญญาตรี	๒
สูงกว่าปริญญาตรี	-
อื่นๆ	๕
รวม	๘๐

๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	๔
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๓
ลูกจ้าง	๓๖
เกษตรกร	๑๒
นักเรียนนักศึกษา อื่นๆ	๕
รวม	๘๐

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (๘ ข้อ x ๘๐ คน = ๗๐๐ คะแนน)	ควรปรับปรุง (๗๐๐ คะแนน)	พอใช้ (๗๐๐ คะแนน)	ดี (๗๐๐ คะแนน)	ดีมาก (๗๐๐ คะแนน)
๑.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย			๑๙	๖๒
๒.มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่			๒๕	๖๙
๓.ความสุภาพในการให้บริการ			๑๐	๕๔
๔.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ			๒๐	๗๐
๕.การจัดสถานที่รอให้บริการ			๒๖	๖๕
๖.ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ			๒๓	๕๓
๗.มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ			๒๒	๕๗
๘.การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม			๑๕	๖๕
รวมคะแนนเต็ม ๗๐๐ ได้			๑๖๐	๕๔๐

<p>ดี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๖</p> $= \frac{๑๖๐ \times ๑๐๐}{๗๐๐}$ <p>= ๒๒.๘๖ %</p>	<p>ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๕</p> $= \frac{๕๔๐ \times ๑๐๐}{๗๐๐}$ <p>= ๗๗.๑๕ %</p>
-------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลตันหยง สุ่มประเมิน จำนวน ๘๐ คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

๑. ดี	๑๖๐ คะแนน	คิดเป็นร้อยละ	๒๒.๘๖
๒. ดีมาก	๕๔๐ คะแนน	คิดเป็นร้อยละ	๗๗.๑๕
๓. พอใช้	- คะแนน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๔. ควรปรับปรุง	- คะแนน	คิดเป็นร้อยละ	๐