



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลเกาะลันตาใหญ่ สำนักปลัดเทศบาล โทร. ๐-๗๕๖๙-๗๒๐๙

ที่ กบ ๕๒๑๐๑/๓๒๙ วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลเกาะลันตาใหญ่ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเกาะลันตาใหญ่

### เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเกาะลันตาใหญ่ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านต่างๆของเทศบาลตำบลเกาะลันตาใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการงานด้านบริการให้มีคุณภาพและเป็นที่พอใจของประชาชนผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

### ข้อเท็จจริง

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเกาะลันตาใหญ่ ได้ดำเนินการสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ของเทศบาลตำบลเกาะลันตาใหญ่ เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยการเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการของเทศบาลตำบลเกาะลันตาใหญ่ ทั้งนี้ สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน ๑๒๕ ราย จึงสรุปข้อมูลรายละเอียดดังนี้

### ตอนที่๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ๑.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๖๐	๔๘
หญิง	๖๕	๕๒
รวม	๑๒๕	๑๐๐.๐๐

#### ๑.๒ แสดงจำนวนอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๗.๒๐
๒๑-๔๐ ปี	๗๐	๕๖
๔๑-๖๐ ปี	๓๐	๒๔
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๖	๑๒.๘
รวม	๑๒๕	๑๐๐.๐๐

/.-๑.๓ แสดงจำนวน...

๑.๓ แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาที่สำเร็จสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๘	๒๒.๔๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕๘	๔๖.๔๐
ปริญญาตรี	๓๖	๒๘.๘๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๒.๔๐
รวม	๑๒๕	๑๐๐.๐๐

๑.๔ แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๔๗	๓๗.๖๐
ผู้ประกอบการ	๑๙	๑๕.๒๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๕๙	๔๗.๒๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	
อื่นๆ	-	
รวม	๑๒๕	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
<b>๑. ด้านเวลา</b>					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๐	๑๐๐	๑๕		
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗	๑๐๙	๙		
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐	๑๐๒	๑๓		
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐	๑๑๐	๕		
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการ	๘๐	๔๕			

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๓.๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๐๐	๒๐	๕		
๓.๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	๑๐๕		๑๐	๑๐	
๓.๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๕๐	๔๕	๓๐		
๓.๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	๑๑๔	๑๑			
๓.๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๑๒๕				
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๐	๘๕			
๔.๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	๘๗	๓๘			
๔.๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๑๔		๑๑		
๔.๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๒๐		๕		
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>	๘๙	๑๐	๒๖		
รวม	๗๙๙	๑๒๑๑	๑๕	๑๐	
คิดเป็นร้อยละ%	๕๖.๕๙	๖๔.๕๙	๐.๘๐	๐.๕๔	

./- ข้อคิดเห็น...

## ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ

เห็นควรนำผลการสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการงานด้านต่างๆของเทศบาลตำบลเกาะลันตาใหญ่ ให้มีคุณภาพและเป็นທີ່พอใจของประชาชนผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(ลงชื่อ)

(นางสาวประไพพิศ จิตรแป้น)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ รักษาราชการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล



(ลงชื่อ)

(นายถวัลย์ ธาราอุดม)

หัวหน้าฝ่ายการโยธา รักษาราชการแทน  
ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน  
ปลัดเทศบาล



(ลงชื่อ)

(นายสนาน หวังผล)

นายกเทศมนตรีตำบลเกาะลันตาใหญ่