



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ นม ๕๓๑๐๑/๑๑๓

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกสวาย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโคกสวาย

ตามที่สำนักปลัดเทศบาล สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและงานรถกู้ชีพฉุกเฉิน เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกสวาย จำนวน ๒ งาน ได้แก่ ๑. งานป้องกันฯ ๒. งานรถกู้ชีพฉุกเฉิน นั้น

บัดนี้ งานป้องกันฯ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล จำนวน ๒ งาน เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้-

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๗ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๖๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ ๕ ดีมาก และความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ ๔ ดี

๓. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ ๔ ดี ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ ๔ ดี ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ ๔ ดี ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ ๔ ดี การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ ๔ ดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

จ.อ.

  
(วิรัช กุลแก้ว)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

- สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของงาน

บริการของงานป้องกันฯ

จ.อ.

  
(วิรัช กุลแก้ว)

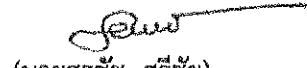
หัวหน้าอำนวยการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๓๐ ก.ย. ๒๕๖๓

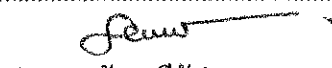
เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

  
(นายสรชัช ศรีชัย)

ปลัดเทศบาลตำบลโคกสวาย ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๓

ชาน

  
(นายสรชัช ศรีชัย)

ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกเทศมนตรีตำบลโคกสวาย

๓๐ ก.ย. ๒๕๖๓

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย/งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน EMS  
ประจำปีงบประมาณ 2563**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด .....46.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)
<b>1. เพศ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ชาย <span style="float: right;">22</span></li> <li>● หญิง <span style="float: right;">24</span></li> </ul>	
<b>2. อายุ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ต่ำกว่า 20 ปี <span style="float: right;">12</span></li> <li>● 21 - 40 ปี <span style="float: right;">13</span></li> <li>● 41 - 60 ปี <span style="float: right;">9</span></li> <li>● 60 ปีขึ้นไป <span style="float: right;">12</span></li> </ul>	
<b>3. ระดับการศึกษาสูงสุด</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประถมศึกษา <span style="float: right;">23</span></li> <li>● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า <span style="float: right;">20</span></li> <li>● ปริญญาตรี <span style="float: right;">3</span></li> <li>● สูงกว่าปริญญาตรี <span style="float: right;">0</span></li> </ul>	
<b>4. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร <span style="float: right;">4</span></li> <li>● ผู้ประกอบการ <span style="float: right;">0</span></li> <li>● ประชาชนผู้รับบริการ <span style="float: right;">34</span></li> <li>● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน <span style="float: right;">0</span></li> <li>● อื่นๆ โปรดระบุ .....</li> </ul>	8

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
<b>1. ด้านเวลา</b>					
1.1 การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	22	21	3	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	18	26	2	0	0

หัวข้อแบบสอบถามตามความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
<b>2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
2.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	11	25	10	0	0
2.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	17	21	8	0	0
2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	11	35	0	0	0
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	8	33	5	0	0
2.5 การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	5	34	7	0	0

**สรุป**

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.17 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.262 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 50.00 และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 52.46

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ 5 ดีมาก และความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ 4 ดี

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ 4 ดี ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ 4 ดี ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ต่อบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ 4 ดี ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ 4 ดี การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ 4 ดี

**\*\*\*\*\*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

5 ระดับดีมาก ร้อยละ 90 - 100

✓ 4 ระดับดี ร้อยละ 80 - 89

3 ระดับปานกลาง ร้อยละ 70 - 79

2 ระดับพอใช้ ร้อยละ 60 -69

1 ระดับต้องปรับปรุง ร้อยละ 50 - 59

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย/งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน EMS**  
**เทศบาลตำบลโคกสวาย**

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 21 - 40 ปี  4) 41 - 60 ปี  6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  
 3) ปริญญาตรี  4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ  
 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  2) ผู้ประกอบการ  
 3) ประชาชนผู้รับบริการ  4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน  
 5) อื่นๆ โปรดระบุ .....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านเวลา</b>					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
2.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
2.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
2.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

**ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ**

ข้อเสนอแนะ .....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนำที่ได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้