



ประกาศเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ตามที่ งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ นั้น

ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของงานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๑

จากผลการประเมิน งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง จะนำข้อมูลไปพัฒนาระบบการให้บริการ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

นายสมชาย ใจดี
นายกเทศมนตรีเมืองท่าเรือพระแท่น

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนภายในเขตเทศบาล จำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

การแปลผลข้อมูล

การแปลความหมายของข้อมูล คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ แปลผลจากค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ โดยใช้หลักเกณฑ์แบ่งออกเป็น ๔ ระดับดังนี้

ระดับช่วงค่าเฉลี่ย	ค่าคะแนน	เทียบเป็นคำร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๓.๕๐ - ๔.๐๐	๔ คะแนน	๘๗.๒๖ คะแนนขึ้นไป	มาก
๒.๕๐ - ๓.๔๙	๓ คะแนน	๖๒.๒๖ - ๘๗.๒๕ คะแนน	ค่อนข้างมาก
๑.๕๐ - ๒.๔๙	๒ คะแนน	๓๗.๒๖ - ๖๒.๒๕ คะแนน	น้อย
๑.๐ - ๑.๔๙	๑ คะแนน	ต่ำกว่า ๓๗.๒๕ คะแนน	ค่อนข้างน้อย
* อ้างอิงข้อมูลจาก - การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดย ร.ศ.ดร.บุญชม ศรีสะอาด - การบันทึกผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการวิชาการของสำนักงาน ก.พ.ร. (ปี ๒๕๕๓)			

ผลการศึกษา

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามประชาชนภายในเขตเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน ๑๐๐ คน ได้รับ แบบสอบถามกลับคืน จำนวน ๑๐๐ ชุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=๑๐๐)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๒๗	๒๗.๐
	หญิง	๗๓	๗๓.๐
	รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐
อายุ	๒๐ - ๓๐ ปี	๑๒	๑๒.๐
	๓๑ - ๔๐ ปี	๔๐	๔๐.๐
	๔๑ - ๕๐ ปี	๒๐	๒๐.๐
	๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๘	๒๘.๐
	รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ เมื่อจำแนกข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน ตามตัวแปรต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐ ตามลำดับ

อายุ พบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง จำนวน ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐ รองลงมาคือช่วงอายุสูงกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐ ช่วงอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐ และช่วงอายุน้อยที่สุดคือช่วงกลุ่มอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี มีจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจในของผู้ใช้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการ (n=๑๐๐)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส	๓.๐๗	๗๖.๗๕	ค่อนข้างมาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเป็นมิตร	๓.๐๗	๗๖.๗๕	ค่อนข้างมาก
๓. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคตามที่ได้รับการร้องเรียน	๓.๐๗	๗๖.๗๕	ค่อนข้างมาก
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๓.๐๗	๗๖.๗๕	ค่อนข้างมาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ	๓.๐๓	๗๕.๗๕	ค่อนข้างมาก
๖. การปฏิบัติงานตรงเวลาราชการ	๓.๐๓	๗๕.๗๕	ค่อนข้างมาก
๗. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๐๔	๗๖.๐๐	ค่อนข้างมาก
๘. การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	๓.๐๓	๗๕.๗๕	ค่อนข้างมาก
๙. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน หลัง อย่างยุติธรรม	๓.๑๐	๗๗.๕๐	ค่อนข้างมาก
๑๐. แบบฟอร์มเข้าใจง่าย และสะดวกในการกรอก	๓.๓๘	๘๔.๕๐	ค่อนข้างมาก
๑๑. มีป้ายบอกขั้นตอน ระเบียบ วิธีในการขอรับบริการที่ชัดเจน	๓.๔๒	๘๕.๕๐	ค่อนข้างมาก
๑๒. ที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	๓.๖๐	๙๐.๐๐	มาก
๑๓. มีน้ำดื่มสะอาดไว้รับรองสำหรับผู้มาติดต่อ	๓.๕๒	๘๘.๐๐	มาก
๑๔. ความสะอาดของสำนักงาน	๓.๔๘	๘๗.๐๐	ค่อนข้างมาก
๑๕. ความสะอาดของห้องน้ำ	๓.๔๗	๘๖.๗๕	ค่อนข้างมาก
๑๖. สถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ	๓.๔๙	๘๗.๒๕	ค่อนข้างมาก
๑๗. ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายบอกลำดับขั้นตอนการให้บริการ	๓.๔๙	๘๗.๒๕	ค่อนข้างมาก
รวม	๓.๒๖	๘๑.๔๑	ค่อนข้างมาก