



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ .....งานธุรการ...สำนักปลัดเทศบาลเมืองสระแก้ว โทร. ๐-๓๗๒๔-๑๔๙๑ ต่อ ๑๒.....

ที่ สก.๕๒๐๐๑/๙๗๑..... วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๑.....

เรื่อง รายงานสรุปแบบสอบถามความคิดเห็นโครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑.....

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี

## เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลเมืองสระแก้ว ได้ดำเนินโครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ระหว่างวันที่ ๑๓ - ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อเสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน  
การเสนอสภาพปัญหาความต้องการของชุมชน วางแผน/แนวทางในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน และร่วมกันจัดทำ  
แผนพัฒนาท้องถิ่นโดยผ่านเวทีประชาคมของเทศบาล

๒. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและประชาชนรับบริการได้อย่างทั่วถึง

๓. เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบนโยบายของฝ่ายบริหาร ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาและ  
ประชาสัมพันธ์นโยบาย โครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ

๔. เพื่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกัน ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๕. เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติงานของเทศบาล กับ  
ประชาชนในชุมชน

## ข้อเท็จจริง

บัดนี้ โครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้  
ดำเนินการเสร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์แล้ว สำนักปลัดเทศบาล ได้สรุปผลตามแบบสอบถามความคิดเห็นโครงการ  
ออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ระดับความคิดเห็นในการจัดโครงการฯ  
(ตามเอกสารแนบท้าย) ดังนี้

๑. ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอสภาพปัญหาความต้องการของชุมชน พร้อมวางแผน/  
แนวทางในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน อยู่ในระดับมาก

๒. ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยผ่านเวทีประชาคมของเทศบาล  
อยู่ในระดับมาก

๓. ประชาชนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการของเทศบาล และมีความสัมพันธ์อันดี  
ระหว่างเทศบาลกับประชาชน อยู่ในระดับมาก

๔. ประชาชนได้รับทราบนโยบายของฝ่ายบริหาร ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาและนโยบายด้าน  
โครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลกำลังจะดำเนินการเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมาก

๕. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาล อยู่ในระดับมาก

๖. เกิดความรัก ความสามัคคีระหว่างเทศบาลกับประชาชนในเขตเทศบาล อยู่ในระดับมาก

๗. ท่านคิดว่าโครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่เปิดโอกาสให้ประชาชน ร่วมแสดง  
ความคิดเห็นอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก

๘. ท่านคิดว่าคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม มีความเหมาะสมกับประชาชนที่เข้าร่วมโครงการฯ อยู่ในระดับมาก

๙. เทศบาลได้มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าร่วมโครงการฯ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก


๑๐. การดำเนินการจัดโครงการฯ มีขั้นตอนและระยะเวลา ในการดำเนินการที่ชัดเจน และแจ้งให้ผู้เข้าร่วมโครงการฯ ทราบ อยู่ในระดับมาก

ข้อพิจารณา


เห็นควรนำเรียนผู้บริหารทราบ ผลสรุปการความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และเห็นควรสำเนาหนังสือแจ้งทุกกองทราบ

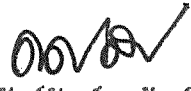
ข้อเสนอ


จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

  
(นางระวีวรรณ บุญเจริญ)  
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

  
(นางศรันยา สุกใส)  
หัวหน้าฝ่ายธุรการ

  
(นางสาวสุภรช์ต์ อินทรเทพ)  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ส.อ   
( ณีภวัชฌ์วัฒน์ สร้อยโท )  
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดเทศบาลเมืองสระแก้ว

  
(นายตระกูล สุขกุล)  
นายกเทศมนตรีเมืองสระแก้ว

**สรุปผลการสอบถามความคิดเห็นของประชาชน**  
**โครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**  
**เทศบาลเมืองสระแก้ว ระหว่างวันที่ ๑๓ - ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๑**  
**ณ ชุมชนเมืองย่อยที่ ๑ - ๒๐ ตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว**

**๑. ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๘๐ คน**

๑.๑ อายุ : อายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๐ อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๐ อายุระหว่าง ๖๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๐	อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๐ อายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐	
๑.๒ สถานภาพ : โสด คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๐ สมรส คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๐ หย่าร้างหรือแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๐		
๑.๓ ระดับการศึกษา : ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๐ มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๐	มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๐ อนุปริญญา (ปวท./ปวส.) คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๐ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐	
๑.๔ อาชีพ : เกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๐ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๐ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๐	ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๐ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๐ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๐	
๑.๕ ภูมิลำเนา : ชุมชนที่ ๑ คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๐ ชุมขนที่ ๔ คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐ ชุมขนที่ ๗ คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๐ ชุมขนที่ ๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๐ ชุมขนที่ ๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๐ ชุมขนที่ ๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๐ ชุมขนที่ ๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๐	ชุมขนที่ ๒ คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๐ ชุมขนที่ ๕ คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐ ชุมขนที่ ๘ คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๐ ชุมขนที่ ๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๐ ชุมขนที่ ๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ชุมขนที่ ๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ชุมขนที่ ๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๐	ชุมขนที่ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๐ ชุมขนที่ ๖ คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๐ ชุมขนที่ ๙ คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐ ชุมขนที่ ๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐ ชุมขนที่ ๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ ชุมขนที่ ๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๐

**๒. ความคิดเห็นต่อโครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

หัวข้อการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด		
๒.๑ ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอสภาพปัญหาความต้องการของชุมชน พร้อมวางแผน/แนวทางในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน	๖๐	๓๗๔	๔๖	๐	๓.๐๓	มาก
๒.๒ ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยผ่านเวทีประชาคมของเทศบาล	๖๕	๓๗๑	๔๓	๑	๓.๐๔	มาก
๒.๓ ประชาชนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการของเทศบาล และมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างเทศบาลกับประชาชน	๘๐	๓๔๘	๕๒	๐	๓.๐๖	มาก
๒.๔ ประชาชนได้รับทราบนโยบายของฝ่ายบริหาร ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาและนโยบายด้านโครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลกำลังจะดำเนินการเพิ่มขึ้น	๑๔๔	๒๖๙	๖๗	๐	๓.๑๖	มาก
๒.๕ ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาล	๑๓๐	๒๙๘	๕๒	๐	๓.๑๖	มาก
๒.๖ เกิดความรัก ความสามัคคีระหว่างเทศบาลกับประชาชนในเขตเทศบาล	๑๒๕	๓๒๔	๓๑	๐	๓.๒๖	มาก
๒.๗ ท่านคิดว่าโครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ เปิดโอกาสให้ประชาชน ร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสม	๑๒๙	๓๐๐	๕๑	๐	๓.๑๖	มาก

หัวข้อการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด		
๒.๘ ท่านคิดว่าคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม มีความเหมาะสมกับประชาชนที่เข้าร่วมโครงการฯ	๑๒๖	๓๑๓	๔๑	๐	๓.๑๘	มาก
๒.๙ เทศบาลได้มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าร่วมโครงการฯอย่างเหมาะสม	๑๒๙	๓๒๕	๒๕	๑	๓.๒๑	มาก
๒.๑๐ การดำเนินการจัดโครงการฯ มีขั้นตอนและระยะเวลา ในการดำเนินการที่ชัดเจน และแจ้งให้ผู้เข้าร่วมโครงการฯทราบ	๑๒๙	๒๘๓	๖๗	๐	๓.๑๓	มาก

เกณฑ์การประเมิน            ๓.๐๑ - ๔.๐๐ หมายถึง มากที่สุด  
   ๒.๐๑ - ๓.๐๐ หมายถึง มาก  
   ๑.๐๑ - ๒.๐๐ หมายถึง น้อย  
   ๐.๐๐ - ๑.๐๐ หมายถึง น้อยที่สุด

๓. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

เป็นโครงการที่ดี เห็นควรจัดให้มีต่อไปทุกปี

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการและการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ  
เบี้ยความพิการ และเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

\*\*\*\*\*

จากการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการและการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ และเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๖	๔๐.๐๐%
หญิง	๒๔	๖๐.๐๐%
รวม	๔๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิง

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๕.๐๐%
๒๐-๔๐ ปี	๖	๑๕.๐๐%
๔๑-๖๐ ปี	๒	๕.๐๐%
๖๐-๖๙ ปี	๒๕	๖๒.๕๐%
๗๐-๗๙ ปี	๕	๑๒.๕๐%
๘๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐%
รวม	๑๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อายุ ๖๐-๖๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ รองลงมา อายุระหว่าง ๒๐ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๕ และอายุ ๘๐ ปีขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละ ระดับการศึกษาผู้ตอบแบบประเมิน

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ไม่เคยศึกษา	๑๑	๒๗.๕%
๒. ประถมศึกษาตอนต้น (ป.๔)	๒๓	๕๗.๕%
๓. ประถมศึกษาตอนปลาย (ป.๖)	๖	๑๕%
๔. มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐%
๕. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๐	๐%
๖. อนุปริญญา / ปวส.	๐	๐%
๗.ปริญญาตรี	๐	๐%
๘. สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐%
<b>รวม</b>	<b>๔๐</b>	<b>๑๐๐%</b>

ตอนที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละ สถานภาพผู้ตอบแบบประเมิน

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. โสด	๑๕	๓๗.๕%
๒. สมรส	๒๑	๕๒.๕%
๓. หม้าย	๒	๕%
๔. หย่าร้าง	๒	๕%
๕. แยกกันอยู่	๐	๐%
๖. อื่นๆ	๐	๐%
<b>รวม</b>	<b>๔๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕% รองลงมามีสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้าง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕% และน้อยที่สุดมีสถานภาพแยกกันอยู่หรืออื่นๆ จำนวน ๐ คน

ตอนที่ ๕ แสดงจำนวนร้อยละ รายได้ของผู้ตอบแบบประเมิน

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๙	๔๗.๕%
๒. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐	๒๕%
๓. ๑๐,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๖	๑๕%
๔. ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๕	๑๒.๕%
รวม	๔๐	๑๐๐%

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีรายได้ ร้อยละ ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕% รองลงมา ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๕% และน้อยที่สุด ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕%

ตอนที่ ๖ แสดงจำนวนร้อยละ อาชีพของผู้ตอบแบบประเมิน

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ไม่มีอาชีพ	๑๙	๔๗.๕%
๒. เกษตรกรรม	๖	๑๕%
๓. รับจ้าง	๔	๑๐%
๔. ค้าขาย	๗	๑๗.๕%
๕. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๔	๑๐%
๖. อื่น ๆ (ระบุ)	๐	๐%
รวม	๔๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ไม่มีอาชีพ จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕% รองลงมามีอาชีพค้าขาย จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕% และน้อยที่สุดมีอาชีพอื่นๆ จำนวน ๐ คน

ตอนที่ ๗ แสดงจำนวนร้อยละ ชุมชนของผู้ตอบแบบประเมิน

ชุมชนเมืองย่อยที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑	๒	๕%
๒	๓	๗.๕%
๓	๔	๒.๕%
๔	๕	๑๒.๕%
๕	๒	๕%
๖	๑	๒.๕%
๗	๓	๗.๕%
๘	๑	๒.๕%
๙	๔	๑๐%
๑๐	๒	๕%
๑๑	๑	๒.๕%
๑๒	๓	๗.๕%
๑๓	๒	๕%
๑๔	๓	๗.๕%
๑๕	๒	๕%
๑๖	๑	๒.๕%
๑๗	๑	๒.๕%
๑๘	๐	๐%
๑๙	๑	๒.๕%
๒๐	๐	๐%
๒๑	๐	๐%
รวม	๔๐	๑๐๐%

จากตารางที่ ๗ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อยู่ชุมชนเมืองย่อยที่ ๔ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕% รองลงมาชุมชนเมืองย่อยที่ ๓ และชุมชนเมืองย่อยที่ ๙ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕% น้อยที่สุดคือชุมชนเมืองย่อยที่ ๑๘ , ๒๐ , ๒๑ จำนวน ๐ คน



ตอนที่ ๘ แสดงจำนวนร้อยละ การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้ตอบแบบประเมิน

รับเงินเบี้ยยังชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. รับเงินสด	๐	๐%
๒. โอนเงินเข้าบัญชี	๔๐	๑๐๐%
รวม	๔๐	๑๐๐%

จากตารางที่ ๘ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ และเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์โดยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ %

ตอนที่ ๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการและการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ และเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีระดับคะแนน ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๕
พึงพอใจมาก	ระดับคะแนน เท่ากับ ๔
พึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน เท่ากับ ๓
พึงพอใจน้อย	ระดับคะแนน เท่ากับ ๒
พึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ - ๕.๐๐	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ - ๔.๕๐	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ - ๓.๕๐	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ - ๒.๕๐	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ - ๑.๕๐	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

๒.๑ ด้านการให้บริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว

ด้านการให้บริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว	ระดับความเห็น					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ	๒๒	๑๕	๓	-	-	๔.๔๗
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค	๒๑	๑๙	-	-	-	๔.๖๐
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร้องผลประโยชน์	๒๓	๑๕	๒	-	-	๔.๕๕
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๒๖	๑๔	-	-	-	๔.๖๕
๕. เจ้าหน้าที่ มีเพียงพอต่อการให้บริการ	๒๕	๑๔	๑	-	-	๔.๖๐
๖. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที	๒๒	๑๖	๒	-	-	๔.๕๐
๗. มีวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ	๒๓	๑๔	๓	-	-	๔.๕๓
๘. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพและวารสารในด้านอื่นอยู่เสมอ	๒๒	๑๗	๑	-	-	๔.๕๓
๙. มีความต่อเนื่องของการให้บริการไม่หยุดชะงักหรือติดขัด	๒๓	๑๖	๑	-	-	๔.๕๘
๑๐. มีการติดตามเอาใจใส่ หลังการรับบริการอยู่เสมอ	๒๗	๑๓	-	-	-	๔.๖๘
<b>รวมเฉลี่ย</b>						<b>๔.๕๗</b>

สรุปความพึงพอใจด้านการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด (๔.๕๗) โดยคิดร้อยละ ๙๑.๔

๒.๒ ด้านการรับบริการของผู้รับเบี้ยยังชีพ

ด้านการรับบริการของผู้รับเบี้ยยังชีพ	ระดับความเห็น					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ได้รับข่าวสารก่อนการรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง	๒๔	๑๕	๑	-	-	๔.๕๘
๒. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทุกครั้งที่มารับบริการ	๒๕	๑๕	-	-	-	๔.๖๒
๓. ได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา	๒๓	๑๕	๒	-	-	๔.๕๕
๔. ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม	๒๒	๑๕	๓	-	-	๔.๔๗
๕. ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ	๒๕	๑๕	-	-	-	๔.๕๗
<b>รวมเฉลี่ย</b>						<b>๔.๕๖</b>

จากการสอบถามความพึงพอใจด้านการรับบริการของผู้รับเบี้ยยังชีพสรุปประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด (๔.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ต่อการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองสระแก้ว

รายงานสรุปผลการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น  
เทศบาลเมืองสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

.....

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น  
เทศบาลเมืองสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ ๑

๑. เพศ

ชาย จำนวน ๔,๗๕๑ คน  
หญิง จำนวน ๓,๙๒๒ คน  
รวมทั้งหมด จำนวน ๘,๖๗๓ คน

๒. อายุระหว่าง

ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒,๑๗๐ ราย  
๒๑ปี - ๓๕ปี จำนวน ๒,๗๙๑ ราย  
๓๖ปี - ๕๐ปี จำนวน ๒,๒๖๖ ราย  
๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑,๔๔๙ ราย

๓. การศึกษา

ประถมศึกษา จำนวน ๑,๖๗๒ ราย  
ม.๓ จำนวน ๒,๓๕๖ ราย  
ม.๖/ปวช. จำนวน ๑,๗๔๗ ราย  
อนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๑,๑๔๘ ราย  
ปริญญาตรี จำนวน ๙๙๒ ราย  
อื่น ๆ จำนวน ๗๕๘ ราย

๔. อาชีพ

รับจ้าง จำนวน ๒,๓๙๙ ราย  
ค้าขาย จำนวน ๑,๓๐๘ ราย  
เกษตรกรรม จำนวน ๙๔๓ ราย  
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑,๐๒๗ ราย  
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน ๑,๒๑๐ ราย  
ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕๒๒ ราย  
อื่น ๆ จำนวน ๑,๒๖๔ ราย

## ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการ

ลักษณะงานที่เป็นภารกิจหลัก	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการงานทะเบียนและบัตรประชาชน				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อยที่สุด (คน)
<b>๑. การให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
- การได้รับการอธิบาย ชี้แจง คำแนะนำ จากเจ้าหน้าที่	๓,๓๙๘	๒,๙๓๑	๒,๓๔๔	-	-
- ความรวดเร็วและความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๓,๓๕๕	๓,๒๕๕	๒,๐๖๓	-	-
- กริยา มารยาท บริการด้วยความเต็มใจและสุภาพ	๓,๘๐๕	๓,๔๙๑	๑,๓๗๗	-	-
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ	๓,๗๒๗	๓,๓๗๕	๑,๕๗๑	-	-
<b>๒. พึงพอใจในการรับบริการ</b>					
- มีป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ	๓,๕๕๙	๓,๕๐๗	๑,๖๐๗	-	-
- เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดลำดับก่อน-หลัง หรือแจกบัตรคิวให้แก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการ	๓,๘๓๕	๓,๔๔๗	๑,๓๙๑	-	-
<b>๓. การจัดสถานที่ในการให้บริการ ได้แก่</b>					
- ที่นั่งรอรับบริการ	๓,๓๕๕	๓,๔๒๓	๑,๘๙๕	-	-
- หนังสือพิมพ์	๓,๒๙๕	๓,๕๖๗	๑,๘๑๑	-	-
- โทรศัพท์	๓,๔๑๕	๓,๕๕๕	๑,๗๐๓	-	-
- น้ำดื่ม	๓,๓๔๓	๓,๗๔๗	๑,๕๘๓	-	-
- ห้องน้ำ	๓,๓๑๙	๓,๖๑๕	๑,๗๓๙	-	-

ระดับความพึงพอใจต่อการบริการงานทะเบียนและบัตรประชาชน จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ พึงพอใจในการรับบริการ มีระดับคะแนน ๓,๘๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖๗ ลำดับที่สองการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับคะแนน ๓,๘๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๖ ลำดับที่ ๓ คือการจัดสถานที่ในการรับบริการมีระดับคะแนน ๓,๔๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๗

**สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสระแก้ว คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๗๐

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.  
2562

กองคลัง สำนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว

ตอนที่ 1 จำนวนผู้เข้าร่วมทำแบบสอบถาม 100 คน ชาย 43 คน หญิง 57 คน

ตอนที่ 2 จำนวนร้อยละความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ลำดับ ที่	ประเด็น		ระดับการประเมิน					ค่า คะแนน เฉลี่ย
			5	4	3	2	1	
1.	ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	จำนวน ร้อยละ	25	62	13	-	-	4.12
2.	ความถูกต้องของการบริการที่ได้รับ	จำนวน ร้อยละ	23	63	14	-	-	4.09
3.	ขั้นตอนการรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เกิดความคล่องตัว	จำนวน ร้อยละ	19	64	17	-	-	4.02
4.	สถานที่ในการบริการมีความสะดวก	จำนวน ร้อยละ	25	38	37	-	-	3.88
5.	การให้บริการเป็นลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	จำนวน ร้อยละ	24	47	29	-	-	3.95
6.	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ	จำนวน ร้อยละ	25	37	35	3	-	3.84
7.	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ	จำนวน ร้อยละ	23	24	53	-	-	3.70
8.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน ร้อยละ	55	41	4	-	-	4.51
9.	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์	จำนวน ร้อยละ	55	41	4	-	-	4.51
10.	มีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ ชัดเจน	จำนวน ร้อยละ	38	40	22	-	-	4.16
11.	วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการมีความ เหมาะสมกับงาน	จำนวน ร้อยละ	30	33	36	1	-	3.92
12.	มีที่นั่งพักรอขณะให้บริการ	จำนวน ร้อยละ	36	30	31	3	-	3.99

ผลจากตารางที่ 2 พบว่าผู้เข้าร่วมแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นคำถามโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพและเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.51

อย่างไรก็ดี ความพึงพอใจในภาพรวมของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01

สูตรการคำนวณ =  $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ} \times \text{จำนวนข้อ} \times \text{ค่าคะแนนแต่ละช่อง}}{\text{นำคะแนนทั้งหมดที่ได้ของแต่ละช่อง มารวมกันและหารด้วย จำนวนผู้เข้าร่วมทำแบบสอบถามทั้งหมด}}$  จะได้ค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม

ตอนที่ 3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

- ไม่มี