



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการงานธุรการ สำนักปลัดเทศบาลเมืองสระแก้ว โทร. ๐-๓๗๒๔-๑๔๙๑ ต่อ ๑๒

ที่ สก ๕๒๐๐๑/ ๒๒๕ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานและสรุปแบบสอบถามความคิดเห็นตามโครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลเมืองสระแก้ว ได้ดำเนินโครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ระหว่างวันที่ ๓ - ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อเสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอสภาพปัญหาความต้องการของชุมชน วางแผน/แนวทางในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน และร่วมกันจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยผ่านเวทีประชาคมของเทศบาล

๒. เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบนโยบายของฝ่ายบริหาร ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาและประชาสัมพันธ์นโยบาย โครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ

๓. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและประชาชนรับบริการได้อย่างทั่วถึง

๔. เพื่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกัน ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๕. เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติงานของเทศบาล กับประชาชนในชุมชน

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ โครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ดำเนินการสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์แล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามโครงการฯ ดังกล่าว ดังนี้

๑. เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอสภาพปัญหาความต้องการของชุมชน วางแผน/แนวทางในการแก้ไขปัญหาาร่วมกับเทศบาลเพิ่มขึ้น

๒. ประชาชนได้รับทราบนโยบายของฝ่ายบริหาร ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาและนโยบายโครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลกำลังจะดำเนินการเพิ่มขึ้น

๓. ประสิทธิภาพในการให้บริการและประชาชนได้รับการบริการอย่างทั่วถึงมากขึ้น

๔. เกิดการบูรณาการร่วมกัน ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๕. ประชาชนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาล และมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลเพิ่มมากขึ้น

พร้อมทั้งได้สรุปผลตามแบบสอบถามความคิดเห็นโครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ระดับความคิดเห็นในการจัดโครงการฯ (ตามเอกสารแนบท้าย) ดังนี้

๑. ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอสภาพปัญหาความต้องการของชุมชน พร้อมวางแผน/แนวทางในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน อยู่ในระดับมาก

๒. ประชาชนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการของเทศบาล และมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างเทศบาลกับประชาชน อยู่ในระดับมาก

๓. ประชาชนได้รับทราบนโยบายของฝ่ายบริหาร ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาและนโยบายด้านโครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลกำลังจะดำเนินการเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมาก

๔. ท่านคิดว่าโครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ เปิดโอกาสให้ประชาชน ร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก

๕. ท่านคิดว่าคุณภาพของอาหารว่างและเครื่องดื่ม มีความเหมาะสมกับประชาชนที่เข้าร่วมโครงการฯ อยู่ในระดับมาก

๖. เทศบาลได้มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าร่วมโครงการฯ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก

๗. การดำเนินการจัดโครงการฯ มีขั้นตอนในการดำเนินการที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก

๘. การรณรงค์ประชาสัมพันธ์โครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ เป็นไปอย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก

๙. ระยะเวลาในการดำเนินโครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ มีความเหมาะสม (๑๖.๓๐ น. - ๒๐.๐๐ น.) อยู่ในระดับมาก

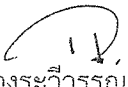
๑๐. ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่เทศบาล อยู่ในระดับมาก

ข้อพิจารณา

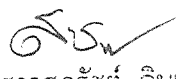
เห็นควรนำเรียนผู้บริหารทราบ ผลสรุปการดำเนินงานและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และเห็นควรสำเนาหนังสือแจ้งทุกกองทราบ

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


(นางระวีวรรณ บุญเจริญ)
เจ้าพนักงานธุรการ


(นางศรีธยา สุกใส)
หัวหน้าฝ่ายธุรการ


(นางสาวสุภรัด อินทรเทพ)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ส.อ. 
(อัญญ์วันน์ สร้อยไท)
รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลเมืองสระแก้ว


(นายตระกูล สุขกุล)
นายกเทศมนตรีเมืองสระแก้ว

สรุปผลการสอบถามความคิดเห็นของประชาชน
โครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
เทศบาลเมืองสระแก้ว ระหว่างวันที่ ๓ - ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓
ณ ชุมชนเมืองย่อยที่ ๑ - ๒๑ ตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว

๑. ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๘๐ คน

๑.๑ อายุ : อายุระหว่าง ๑๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๐	อายุระหว่าง ๓๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๐
อายุระหว่าง ๕๑ - ๗๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐	อายุระหว่าง ๖๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๐
๑.๒ สถานภาพ : โสด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๐ สมรส คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖๐ หย่าร้างหรือแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๐	
๑.๓ ระดับการศึกษา : ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๐	มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๐	อนุปริญญา (ปวท./ปวส.) คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๐
ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๐	ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐
๑.๔ อาชีพ : เกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๐	ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘๐
รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๐	พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๐
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๐	
๑.๕ ภูมิสำเนา : ชุมชนที่ ๑ คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๐	ชุมชนที่ ๒ คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๐
ชุมชนที่ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐	ชุมชนที่ ๔ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๐
ชุมชนที่ ๕ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๐	ชุมชนที่ ๖ คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐
ชุมชนที่ ๗ คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐	ชุมชนที่ ๘ คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๐
ชุมชนที่ ๙ คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐	ชุมชนที่ ๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐
ชุมชนที่ ๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๐	ชุมชนที่ ๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑
ชุมชนที่ ๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๐	ชุมชนที่ ๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐
ชุมชนที่ ๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐	ชุมชนที่ ๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐
ชุมชนที่ ๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๐	ชุมชนที่ ๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐
ชุมชนที่ ๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐	ชุมชนที่ ๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐
ชุมชนที่ ๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๐	ชุมชนที่ ๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๐

๒. ความคิดเห็นต่อโครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

หัวข้อการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด		
๒.๑ ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอสภาพปัญหาความต้องการของชุมชน หรือวางแผน/แนวทางในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน	๑๓๕	๓๔๒	๑	๒	๓.๒๗	มาก
๒.๒ ประชาชนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการของเทศบาล และมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างเทศบาลกับประชาชน	๑๒๒	๓๕๕	๓	๐	๓.๒๕	มาก
๒.๓ ประชาชนได้รับทราบนโยบายของฝ่ายบริหาร ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาและนโยบายด้านโครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลกำลังจะดำเนินการเพิ่มขึ้น	๑๖๗	๓๐๖	๖	๑	๓.๓๓	มาก
๒.๔ ท่านคิดว่าโครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ เปิดโอกาสให้ประชาชน ร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสม	๓๒๗	๑๕๐	๓	๐	๓.๖๘	มาก
๒.๕ ท่านคิดว่าคุณภาพของอาหารว่างและเครื่องดื่ม มีความเหมาะสมกับประชาชนที่เข้าร่วมโครงการฯ	๓๒๖	๑๕๒	๒	๐	๓.๖๘	มาก
๒.๖ เทศบาลได้มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าร่วมโครงการฯอย่างเหมาะสม	๓๔๖	๑๓๒	๒	๐	๓.๗๒	มาก
๒.๗ การดำเนินการจัดโครงการฯ มีขั้นตอนในการดำเนินการที่ชัดเจน	๒๙๐	๑๘๘	๒	๐	๓.๖๐	มาก

หัวข้อการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด		
๒.๘ การรณรงค์ประชาสัมพันธ์โครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ เป็นไปอย่างทั่วถึง	๓๒๒	๑๕๗	๑	๐	๓.๖๗	มาก
๒.๙ ระยะเวลาในการดำเนินโครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ มีความเหมาะสม (๑๖.๓๐ น. - ๒๐.๐๐ น.)	๓๖๐	๑๑๙	๑	๐	๓.๗๕	มาก
๒.๑๐ ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่เทศบาล	๓๖๐	๑๑๙	๑	๐	๓.๗๕	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

รายงานสรุปผลการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

.....

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ ๑

๑. เพศ

ชาย จำนวน ๓,๖๙๓ คน

หญิง จำนวน ๒,๔๖๗ คน

รวมทั้งหมด จำนวน ๖,๑๖๐ คน

๒. อายุระหว่าง

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๘๐๕ ราย
๒๑ปี – ๓๕ปี	จำนวน ๒,๕๒๕ ราย
๓๖ปี - ๕๐ปี	จำนวน ๑,๗๓๗ ราย
๕๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๑,๐๙๓ ราย

๓. อาชีพ

รับจ้าง	จำนวน ๒,๘๗๖ ราย
ค้าขาย	จำนวน ๘๔๐ ราย
เกษตรกร	จำนวน ๕๓๗ ราย
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๕๐๐ ราย
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	จำนวน ๑๕๙ ราย
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๓๕๐ ราย
อยู่ระหว่างการศึกษา	จำนวน ๔๔๔ ราย
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	จำนวน ๔๕๔ ราย

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการ

ลักษณะงานที่เป็นภารกิจหลัก	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ งานทะเบียนและบัตรประชาชน				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อยที่สุด (คน)
๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔,๕๓๘	๙๓๕	๖๘๗	-	-
๒. ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ	๓,๕๕๕	๑,๘๒๕	๗๘๐	-	-
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๓,๐๘๐	๑,๘๕๐	๑,๒๓๐	-	-
๔. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๓,๒๗๗	๑,๙๙๓	๘๙๐	-	-

ระดับความพึงพอใจต่อการบริการงานทะเบียนและบัตรประชาชน จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ลำดับที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนน ๔,๕๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๔ ลำดับที่ ๒ ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนน ๓,๕๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๕๘ ลำดับที่ ๓ คือความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนน ๓,๒๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๕๓

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสระแก้ว คิดเป็นร้อยละ

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการและการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
เบี้ยความพิการ และเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จากการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการและการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ และเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบประเมิน

ชาย	๑๗	๓๔.๐๐%
หญิง	๓๓	๖๖.๐๐%
รวม	๕๐	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	๑๕	๓๐%
๒. ประถมศึกษาตอนต้น (ป.๔)	๒๕	๕๐%
๓. ประถมศึกษาตอนปลาย (ป.๖)	๑๐	๒๐%
๔. มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐%
๕. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๐	๐%
๖. อนุปริญญา / ปวส.	๐	๐%
๗. ปริญญาตรี	๐	๐%
๘. สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐%
รวม	๕๐	๑๐๐%

ตอนที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละ สถานภาพผู้ตอบแบบประเมิน

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. โสด	๒๐	๔๐%
๒. สมรส	๑๘	๓๖%
๓. หม้าย	๘	๑๖%
๔. หย่าร้าง	๔	๘%
๕. แยกกันอยู่	๐	๐%
๖. อื่นๆ	๐	๐%
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐% รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖% และน้อยที่สุดมีสถานภาพแยกกันอยู่หรืออื่นๆ จำนวน ๐ คน

ตอนที่ ๕ แสดงจำนวนร้อยละ รายได้ของผู้ตอบแบบประเมิน

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๘	๓๖%
๒. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๐	๔๐%
๓. ๑๐,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๐	๒๐%
๔. ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๒	๔%
รวม	๕๐	๑๐๐%

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีรายได้ ร้อยละ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๐% รองลงมา ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๖% และน้อยที่สุด ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔%

ตอนที่ ๖ แสดงจำนวนร้อยละ อาชีพของผู้ตอบแบบประเมิน

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ไม่มีอาชีพ	๕	๑๐%
๒. เกษตรกรรม	๑๐	๒๐%
๓. รับจ้าง	๑๘	๓๖%
๔. ค้าขาย	๒๐	๔๐%
๕. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖	๑๒%
๖. อื่น ๆ (ระบุ)	๐	๐%
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ค้าขาย จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐% รองลงมามีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖% และน้อยที่สุดมีอาชีพอื่นๆ จำนวน ๐ คน

ตอนที่ ๗ แสดงจำนวนร้อยละ ชุมชนของผู้ตอบแบบประเมิน

ชุมชนเมืองย่อยที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑	๒	๔%
๒	๓	๖%
๓	๑	๒%
๔	๕	๑๐%
๕	๒	๔%
๖	๓	๖%
๗	๑	๒%
๘	๓	๖%
๙	๓	๖%
๑๐	๕	๑๐%
๑๑	๓	๖%
๑๒	๒	๔%
๑๓	๓	๖%
๑๔	๒	๔%
๑๕	๒	๔%
๑๖	๑	๒%
๑๗	๕	๑๐%
๑๘	๐	๐%
๑๙	๔	๘%
๒๐	๐	๐%
๒๑	๐	๐%
รวม	๕๐	๑๐๐%

จากตารางที่ ๗ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อยู่ชุมชนเมืองย่อยที่ ๔,๑๐,๑๗ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐% รองลงมาชุมชนเมืองย่อยที่ ๑๙ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘% น้อยที่สุดคือชุมชนเมืองย่อยที่ ๑๘ , ๒๐ , ๒๑ จำนวน ๐ คน

ตอนที่ ๘ แสดงจำนวนร้อยละ การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้ตอบแบบประเมิน

รับเงินเบี้ยยังชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. รับเงินสด	๐	๐%
๒. โอนเงินเข้าบัญชี	๕๐	๑๐๐%
รวม	๕๐	๑๐๐%

จากตารางที่ ๘ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ และเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์โดยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร จำนวน ๕๐ 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. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ	๒๒	๑๕	๓	-	-	๔.๔๗
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค	๒๑	๑๙	-	-	-	๔.๖๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร้อยผลประโยชน์	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
รวมเฉลี่ย						๔.๕๗

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
รวมเฉลี่ย						๔.๕๖

จากการสอบถามความพึงพอใจด้านการรับบริการของผู้รับเบี้ยยังชีพสรุปประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด (๔.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ต่อการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองสระแก้ว

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

กองคลัง สำนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว

ตอนที่ 1 จำนวนผู้เข้าร่วมทำแบบสอบถาม 100 คน ชาย 46 หญิง 54 คน

ตอนที่ 2 จำนวนร้อยละความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ลำดับ	ประเด็น	ระดับการประเมิน						ค่าคะแนนเฉลี่ย
			5	4	3	2	1	
1	ขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	จำนวนร้อยละ	22	64	14	-	-	4.08
2	ความถูกต้องของการบริการที่ได้รับ	จำนวนร้อยละ	24	65	11	-	-	4.13
3	ขั้นตอนการรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เกิดความคล่องตัว	จำนวนร้อยละ	20	62	18	-	-	4.02
4	สถานที่ในการบริการมีความสะดวก	จำนวนร้อยละ	23	37	40	-	-	3.83
5	การให้บริการเป็นลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	จำนวนร้อยละ	27	45	28	-	-	3.99
6	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวนร้อยละ	27	36	31	3	-	3.78
7	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ	จำนวนร้อยละ	21	23	56	-	-	3.65
8	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวนร้อยละ	65	29	6	-	-	4.59
9	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์	จำนวนร้อยละ	56	32	12	-	-	4.44
10	มีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	จำนวนร้อยละ	37	35	28	-	-	4.09
11	วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน	จำนวนร้อยละ	32	36	32	-	-	4.00
12	มีที่นั่งพักรอขณะให้บริการ	จำนวนร้อยละ	34	32	34	-	-	4.00

ผลจากตารางที่ 2 พบว่าผู้เข้าร่วมแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นคำถามโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพและเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.59

อย่างไรก็ดี ความพึงพอใจในภาพรวมของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01

สูตรการคำนวณ = จำนวนผู้ตอบ หาร จำนวนข้อ X ค่าคะแนนแต่ละช่อง นำคะแนนทั้งหมดที่ได้ของแต่ละช่อง มารวมกันและหารด้วย จำนวนผู้เข้าร่วมทำแบบสอบถามทั้งหมด จะได้ ค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม

ตอนที่ 3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

- ไม่มี