



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองผึ้ง

ที่ - /๒๕๖๓

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลหนองผึ้ง พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองผึ้ง

เรื่องเดิม

ตามที่ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการงานด้านบริการให้มีคุณภาพและเป็นที่พอใจของประชาชนผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

ข้อเท็จจริง

งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด ได้ดำเนินการสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยการเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง ทั้งนี้ สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน ๑๒๓ ราย จึงสรุปข้อมูลรายละเอียดได้ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๓	๔๓.๐๘
หญิง	๗๐	๕๖.๙๑
รวม	๑๒๓	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นเพศหญิง จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๙๑ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๘

๑.๒ แสดงจำนวนอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๒๐-๒๙ ปี	๑๒	๙.๗๖
๓๐-๓๙ ปี	๓๘	๓๐.๘๙
๔๐-๔๙ ปี	๒๗	๒๑.๙๕
๕๐-๕๙ ปี	๑๙	๑๕.๔๕
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๗	๒๑.๙๕
รวม	๑๒๓	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๙ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๔๐-๔๙ กับ ๖๐ ปีขึ้นไป มีคนตอบแบบสอบถามเท่ากัน คือจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๕ อายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๕ และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยสุด อายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๖

/.-๑.๓ แสดงจำนวน...

๑.๓ แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่เคยเรียน	-	-
ประถมศึกษา	๒๒	๑๗.๘๙
มัธยมศึกษาตอนต้น	๙	๗.๓๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๑๑	๘.๙๔
ปวช.	๑๔	๑๑.๓๘
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๒๑	๑๗.๐๗
ปริญญาตรี	๔๐	๓๒.๕๒
ปริญญาโทและสูงกว่า	๖	๔.๘๘
รวม	๑๒๓	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาปริญญาตรีตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๒ รองลงมาคือระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๙ ต่อมาเป็นปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๗ ปวช. จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๘ มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๙๔ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๒ ระดับปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๘ และผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยเรียน จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๑.๔ แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพการทำงานปัจจุบัน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพประจำ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๓	๑๐.๕๗
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๓๓	๒๖.๘๓
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓๕	๒๘.๔๕
เกษตรกร	๖	๔.๘๘
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	๑๘	๑๔.๖๓
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๒.๔๔
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๑๕	๑๒.๒๐
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๒๓	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๔๕ รองลงมาเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๓ อาชีพรับจ้างทั่วไป/กรรมกร จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๐ อาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๗ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๘ และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๔

๑.๕ แสดงจำนวนและร้อยละประเภทของงานที่มารับบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทของงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
งานสวัสดิการและสังคม	๓๒	๒๖.๐๒
งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๒๔	๑๙.๕๑
งานควบคุมอาคารและขออนุญาตก่อสร้าง	๑๖	๑๓.๐๑
ฝ่ายพัฒนารายได้(งานจัดเก็บภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน)	๒๔	๑๙.๕๑
งานทะเบียนพาณิชย์	๒๐	๑๖.๒๖
งานร้องเรียน	๖	๔.๘๘
อื่นๆ	๑	๐.๘๑
รวม	๑๒๓	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า งานสวัสดิการและสังคมมีผู้มาติดต่อและตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๒ รองลงมาคืองานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมกับงานพัฒนารายได้(งานจัดเก็บภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน) มีผู้มาติดต่อและตอบแบบสอบถามเท่ากัน จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๑ งานทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๖ งานร้องเรียน จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๘ และงานอื่น ๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๑

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๒.๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ ๓) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ๕) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๕๙ ๕๙ ๖๗ ๗๕ ๘๒	๖๔ ๖๔ ๕๖ ๔๘ ๔๑			
๒.๒ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๑ ๘๐	๔๒ ๔๓			

ประเด็นความพึงพอใจ	พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจ น้อย (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๒) ความสุภาพ กิริยามารยาทและความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๗	๕๕	๑		
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๙๘	๒๕			
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๙๗	๒๖			
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือก ปฏิบัติ					
๒.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑) มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	๖๑	๖๐	๒		
๒) สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด เป็นระเบียบ	๗๙ ๖๙	๔๔ ๕๔			
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้มา รับบริการ เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม เป็นต้น	๕๘	๖๒	๓		
๔) ป้าย /สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๗๕	๔๘			
๕) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
รวม	๑,๑๐๗	๗๓๒	๖		
คิดเป็นร้อยละ(%)	๖๐	๓๙.๖๘	๐.๓๒		

จะเห็นได้ว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๓ คน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม **พอใจมาก** คิดเป็นร้อยละ ๖๐ **พอใจ** คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖๘ **พอใจน้อย** คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๒ **ไม่พอใจ** คิดเป็นร้อยละ - **ควรปรับปรุง** คิดเป็นร้อยละ -

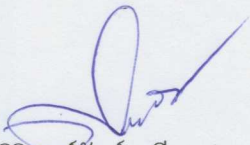
๓. ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ

เห็นควรนำผลการประเมินฯ มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลหนองผึ้งให้มีคุณภาพและเป็นที่พอใจของประชาชนผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



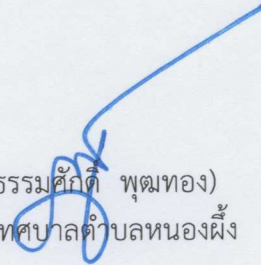
(นายสมเพชร เตชะรุจิพร)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ



(นางศิรินทร์รัตน์ จีแดง)
รองปลัดเทศบาลตำบลหนองผึ้ง



ส.ต.อ.
(สมัย ศรีเรืองฤทธิ์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล



(นายธรรมศักดิ์ พุ่มทอง)
ปลัดเทศบาลตำบลหนองผึ้ง



พ.อ.อ.
(ปัญญา หล้าดวงดี)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองผึ้ง