



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองผึ้ง

ที่ ๑๔๗๓/๒๕๖๔

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลหนองผึ้ง ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองผึ้ง

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด ได้เนิการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง ประจำปี ๒๕๖๔ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการงานด้านบริการให้มีคุณภาพและเป็นທີ່พอใจของประชาชนผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด ได้ดำเนินการสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปี ๒๕๖๔ ของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยการเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง ทั้งนี้ สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน ๑๓๐ ราย จึงสรุปข้อมูลรายละเอียดได้ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการสุ่มแจกแบบสอบถามในครั้งนี้ เทศบาลตำบลหนองผึ้งได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มารับบริการในงานด้าน งานสวัสดิการสังคม งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานควบคุมอาคารและขออนุญาตก่อสร้าง ฝ่ายพัฒนารายได้ (งานจัดเก็บภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน) งานทะเบียนพาณิชย์ งานร้องเรียน และอื่น ๆ (งานทะเบียนราษฎร) จำนวน ๑๓๐ คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๗ มีอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๔ ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๔ (รายละเอียดตามตาราง)

๑.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๖๔	๔๙.๒๓
หญิง	๖๖	๕๐.๗๗
รวม	๑๓๐	๑๐๐

๑.๒ แสดงจำนวนอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๒๐ - ๒๙ ปี	๑๙	๑๔.๖๒
๓๐ - ๓๙ ปี	๓๑	๒๓.๘๔
๔๐ - ๔๙ ปี	๒๗	๒๐.๗๗
๕๐ - ๕๙ ปี	๒๖	๒๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๗	๒๐.๗๗
รวม	๑๓๐	๑๐๐

/.-๑.๓ แสดงจำนวน...

๑.๓ แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยเรียน	-	๐
ประถมศึกษา	๙	๖.๙๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๒	๙.๒๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๑๖	๑๒.๓๐
ปวช.	๘	๖.๑๕
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๒๓	๑๗.๗๐
ปริญญาตรี	๕๒	๔๐
ปริญญาโทและสูงกว่า	๑๐	๗.๖๙
รวม	๑๓๐	๑๐๐

๑.๔ แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพการทำงานปัจจุบัน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๔	๑๐.๗๗
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๙	๑๔.๖๒
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๔๑	๓๑.๕๔
เกษตรกร	๘	๖.๑๕
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	๑๘	๑๓.๘๔
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๑.๕๔
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๒๒	๑๖.๙๒
อื่น ๆ	๖	๔.๖๒
รวม	๑๓๐	๑๐๐

๑.๕ แสดงจำนวนและร้อยละประเภทของงานที่มารับบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทของงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานสวัสดิการสังคม	๒๐	๑๕.๓๘
งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๒๐	๑๕.๓๘
งานควบคุมอาคารและขออนุญาตก่อสร้าง	๒๐	๑๕.๓๘
ฝ่ายพัฒนารายได้ (งานจัดเก็บภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน)	๒๐	๑๕.๓๘
งานทะเบียนพาณิชย์	๒๐	๑๕.๓๘
งานร้องเรียน	๑๐	๗.๗๐
อื่น ๆ	๒๐	๑๕.๓๘
รวม	๑๓๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	พอใจ มาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจ น้อย (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ควร ปรับปรุง (๑)
๒.๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๘๑	๔๙			
๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๔	๔๖			
๓) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๘๖	๔๔			
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘๕	๔๕			
๕) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๘๖	๔๔			
รวม	๔๒๒	๒๒๘			
คิดเป็นร้อยละ	๖๔.๙๒	๓๕.๐๘			
๒.๒ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๒	๓๘			
๒) ความสุภาพ กิริยามารยาทและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๐๐	๓๐			
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ เป็นต้น	๙๘	๓๒			
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๙๗	๓๓			
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๘	๓๒			
รวม	๔๘๕	๑๖๕			
คิดเป็นร้อยละ	๗๔.๖๒	๒๕.๓๘			
๒.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑) มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	๖๓	๖๗			
๒) สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด เป็นระเบียบ	๘๒	๔๘			
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้มารับบริการ เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม เป็นต้น	๗๔	๕๖			
๔) ป้าย /สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๗๒	๕๘			
๕) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๙๓	๓๗			
รวม	๓๘๔	๒๖๖			
คิดเป็นร้อยละ	๕๙.๐๘	๔๐.๙๒			

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๖๒ รองลงมา คือพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๙๒ และ พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยสุด คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๘

๓. ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ

เนื่องจากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาล เป็นการประเมินการให้บริการประชาชนโดยภาพรวม ทำให้ไม่สามารถเห็นจุดเด่น และข้อบกพร่องที่ต้องพัฒนาปรับปรุงของงานบริการในแต่ละด้านได้ชัดเจน ดังนั้น เห็นควรให้กองที่มีงานด้านบริการประชาชนจัดทำแบบประเมินประจำกอง แล้วรายงานผลการประเมินประจำปี เพื่อจะได้พัฒนาปรับปรุงงานแต่ละด้านให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา



(นางสาวสิริณี เป้าป่า)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรปฏิบัติการ



(นายสมเพชร เตชะรุจิพร)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

รักษาราชการแทน หัวหน้าสำนักปลัด



(นางศิรินทร์รัตน์ จีแดง)

รองปลัดเทศบาลตำบลหนองผึ้ง



ปลัดเทศบาลตำบลหนองผึ้ง



(นางมาลี สิงห์ด้วง)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองผึ้ง