



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองผึ้ง

ที่ ๑๑๐/๒๕๖๖

วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลหนองผึ้ง พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองผึ้ง

เรื่องเดิม

ตามที่ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่พอใจของประชาชนผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

ข้อเท็จจริง

งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด ได้ดำเนินการสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยการเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง ทั้งนี้ สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน ๑๔๐ ราย จึงสรุปข้อมูลรายละเอียดได้ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๖	๔๐
หญิง	๘๔	๖๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นเพศหญิง จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐

๑.๒ แสดงจำนวนอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๒๐-๒๙ ปี	๙	๖.๔๓
๓๐-๓๙ ปี	๓๔	๒๔.๒๙
๔๐-๔๙ ปี	๓๘	๒๗.๑๔
๕๐-๕๙ ปี	๓๑	๒๒.๑๔
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๘	๒๐.๐๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี มีจำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๔ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๙ อายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑๔ อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยสุด อายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๓

/.-๑๓. แสดงจำนวน...

๑.๓ แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่เคยเรียน	๔	๒.๘๖
ประถมศึกษา	๒๓	๑๖.๔๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๕	๑๐.๗๑
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๑๘	๑๒.๘๖
ปวช.	๖	๔.๒๙
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๑๘	๑๒.๘๖
ปริญญาตรี	๕๓	๓๗.๘๖
ปริญญาโทและสูงกว่า	๓	๒.๑๔
รวม	๑๔๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาปริญญาตรีตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๖ รองลงมาคือระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๓ ต่อมามัธยมศึกษาตอนปลาย และปวส./ปวท./อนุปริญญา ตอบแบบสอบถามจำนวนเท่ากัน คือจำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๖ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๑ ปวช. จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๙ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยเรียน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๖ และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือระดับการศึกษาปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๔

๑.๔ แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพการทำงานปัจจุบัน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพประจำ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๘	๕.๗๑
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๒๙	๒๐.๗๑
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๔๘	๓๔.๒๙
เกษตรกร	๗	๕.๐๐
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	๑๕	๑๐.๗๑
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๒๙	๒๐.๗๑
อื่น ๆ	๔	๒.๘๖
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๙ รองลงมาเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนและแม่บ้าน / พ่อบ้าน ตอบคำถามจำนวนเท่ากัน คือจำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๑ อาชีพรับจ้างทั่วไป/กรรมกร จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๑ อาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๑ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ และอาชีพอื่น ๆ ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๖

๑.๕ แสดงจำนวนและร้อยละประเภทของงานที่มารับบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทของงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
งานสวัสดิการและสังคม	๒๐	๑๔.๒๙
งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๒๐	๑๔.๒๙
งานควบคุมอาคารและขออนุญาตก่อสร้าง	๒๐	๑๔.๒๙
ฝ่ายพัฒนารายได้(งานจัดเก็บภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน)	๒๐	๑๔.๒๙
งานทะเบียนพาณิชย์	๒๐	๑๔.๒๙
งานทะเบียนราษฎร	๒๐	๑๔.๒๙
งานร้องเรียน	๒๐	๑๔.๒๙
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐

เทศบาลตำบลหนองผึ้งสุ่มแจกแบบสอบถามงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ซึ่งมีทั้งหมด ๗ กลุ่มงาน โดยสุ่มแจกแบบสอบถาม กลุ่มงานละ ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๒.๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๐๑	๓๘	๑		
๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๖	๔๔	๑		
๓) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๐๖	๓๓	๑		
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๒	๓๘			
๕) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๐๖	๓๔			
๒.๒ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๐๙	๓๐	๑		

ประเด็นความพึงพอใจ	พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจ น้อย (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๒) ความสุภาพ กิริยามารยาทและความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๑๓	๒๗			
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๑๐๙	๓๐	๑		
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	๑๑๘	๒๒			
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือก ปฏิบัติ	๑๑๖	๒๔			
๒.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑) มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	๙๒	๔๗	๑		
๒) สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด เป็น ระเบียบ	๙๓	๔๗			
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้มารับ บริการ เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม เป็นต้น	๙๔	๔๔	๒		
๔) ป้าย /สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอก จุดบริการ	๙๐	๔๙	๑		
๕) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๑๐๖	๓๔			
รวม	๑๕๕๑	๕๔๑	๘		
คิดเป็นร้อยละ(%)	๗๓.๘๖	๒๕.๗๖	๐.๓๘		

จะเห็นว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๔๐ คน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๖ พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๖ พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๘ ไม่พอใจ
คิดเป็นร้อยละ - ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ -

๓. ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ

เห็นควรนำผลการประเมินฯ มาปรับปรุงเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา



(นางสาวสิริมณี เป้าป่า)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

.....
.....



(นางสาวสายฤทัย ไม่นุ่น)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

.....
.....



(นางสาวอัญริศ ทิพย์ธนวิกรม)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลหนองผึ้ง



ความเห็นของรองปลัดเทศบาล

.....
.....



(นางสาวศิริกานดา รัตนงาม)
รองปลัดเทศบาลตำบลหนองผึ้ง

ความเห็นของปลัดเทศบาล

.....
.....

(นายธรรมศักดิ์ พุดทอง)
ปลัดเทศบาลตำบลหนองผึ้ง



คำสั่งของนายกเทศมนตรีตำบลหนองผึ้ง

.....
.....



(นางมาลี สิงห์ด้วง)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองผึ้ง