



งานการเจ้าหน้าที่



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองหลวง

ที่ สน ๕๕๗๐๑/๐๐๕

วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองหลวง

ด้วยเทศบาลตำบลหนองหลวง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหลวง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ซึ่งมีประชาชนมาใช้บริการงานต่างๆ ณ เทศบาลตำบลหนองหลวง จำนวน ๑๐๐ คน

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลหนองหลวง มีคะแนนรวมเท่ากับร้อยละ 80 (ค่าเฉลี่ย 3.99) ระดับความพอใจของผู้รับบริการ ระดับดีมาก รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวิวรรธน์ โคตรภูธร)

ผู้ช่วยนิติกร

ความเห็นนิติกร

.....

(นางสาวสาวิตรี อุปษา)
นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

.....

(นางสาวสุมันทนา แก้วเสนา)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....

(นางรุ่งฤดี ศรีทะจักร์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลหนองหลวง

ทราบ

อนุญาต/อนุมัติ

ดำเนินการตามเสนอ

ถือปฏิบัติ

.....
.....



(นายเรืองฤทธิ์ พิมพบุตร)
ปลัดเทศบาลตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลหนองหลวง
วันที่...../...../.....

**สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลหนองหลวง ต.หนองหลวง อ.สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

(แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ เทศบาลตำบลหนองหลวง และผลจากการสุ่มสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | | | |
|------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|-----------------|
| ๑. เพศ | ๑. ชายจำนวน ๔๐ คน | ๒. หญิงจำนวน ๖๐ คน | |
| ๒. อายุ (ช่วงอายุระหว่าง ๑๘-๗๐ ปี) | | | |
| ๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด | | | |
| | ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน ๓ คน | ๒. ประถมศึกษา จำนวน ๔๘ คน | |
| | ๓. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๒๓ คน | ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๑๗ คน | |
| | ๕. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน ๕ คน | ๖. ปริญญาตรี จำนวน ๓ คน | |
| | ๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน | ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |
| ๔. อาชีพ | | | |
| | ๓๔ คน....เกษตรกร | ๒๕ คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว | ๖ คน..รับราชการ |
| | ๑๓ คน.....ลูกจ้าง | ๑๘ คน..นักเรียน/นักศึกษา | ๔ คน..อื่น ๆ |

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | | | |
|--------|----------------------------------|-------|--|
| ๙ คน | การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ๓๘ คน | การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| ๑ คน.. | การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ๑ คน | การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ๑๑ คน | การใช้ Internet ตำบล | ๔ คน | การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ๑๐ คน | ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | ๕ คน | การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ๒๑ คน | การชำระภาษี ต่างๆ | | อื่น ๆ |

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๗ คน	๒๓ คน			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	๑๘ คน	๘๒ คน			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๗๘ คน	๒๐ คน	๒ คน		
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๘ คน	๘๐ คน	๒ คน		
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๗ คน	๑๒ คน	๑ คน		
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๑๗ คน	๘๓ คน			
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๕๐ คน	๖๐ คน			
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๗๙ คน	๑๗ คน		๔ คน	

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลหนองหลวง ในภาพรวมและรายด้าน

ตาราง แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๙	๔
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๐	๔
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๕	๓
ภาพรวม	๘๐	๔

จากตาราง พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลหนองหลวงในการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๙ เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหลวง มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๕ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๐

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

ตาราง แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๗๗	๒๓	-	-	-
ร้อยละ	๗๗.๐๐	๒๓.๐๐	-	-	-

จากตาราง ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลหนองหลวง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๗ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย และร้อยละ ๒๓ มีความพึงพอใจรองลงมาในระดับมาก ตามลำดับ

๑.๑เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตาราง แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๘	๘๒	-	-	-
ร้อยละ	๑๘.๐๐	๘๒.๐๐	-	-	-

จากตาราง ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลหนองหลวง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๒ มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และร้อยละ ๑๘ มีความพึงพอรองลงมา ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

๑.๒เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ตาราง แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๗๘	๒๐	๒	-	-
ร้อยละ	๗๘.๐	๒๐.๐	๒.๐	-	-

จากตาราง ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลหนองหลวง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๘ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ ๒๐ มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ ๒ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

๑.๓เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตาราง แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๘	๘๐	๒	-	-
ร้อยละ	๑๘.๐	๘๐.๐	๒.๐	-	-

จากตาราง ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลหนองหลวง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๐ มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ ๑๘ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ ๒ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

๒.๑มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตาราง แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๘๗	๑๒	๑	-	-
ร้อยละ	๘๗.๐	๑๒.๐	๑.๐	-	-

จากตาราง ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลหนองหลวง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๗ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๑๒ มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ ๑ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ตาราง แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๗	๘๓	-	-	-
ร้อยละ	๑๗.๐	๘๓.๐	-	-	-

จากตาราง ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลหนองหลวง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๓ มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน และร้อยละ ๑๗ มีความพึงพอใจรองลงมาในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตาราง แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๗	๘๓	-	-	-
ร้อยละ	๑๗.๐	๘๓.๐	-	-	-

จากตาราง ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลหนองหลวง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๓ มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และร้อยละ ๑๗ มีความพึงพอใจรองลงมาในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตาราง แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๕๐	๖๐	-	-	-
ร้อยละ	๕๐.๐	๖๐.๐	-	-	-

จากตาราง ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลหนองหลวง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๐ มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และร้อยละ ๔๐ มีความพึงพอใจรองลงมาในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่มีความสะอาด, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ตามลำดับ

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ตาราง แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๗๙	๑๗	-	๔	-
ร้อยละ	๗๙.๐	๑๗.๐	-	๔.๐	-

จากตาราง ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลหนองหลวง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๙ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ ๑๗ มีความพึงพอใจในระดับมาก และ ร้อยละ ๔ มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ตามลำดับ