



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลหนองใหญ่

ที่ ขบ ๕๔๒๐๑/

วันที่ ๑๔ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

เรียน เทศมนตรีตำบลหนองใหญ่

ต้นเรื่อง

ด้วยสำนักปลัดเทศบาล งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้บริการของพนักงานเทศบาล จะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

ข้อเท็จจริง

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ ของเทศบาลตำบลหนองใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลหนองใหญ่ ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐ ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

มีความพึงพอใจร้อยละ ๑๐๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวโสภาวดี นาวิอุปถัมภ์)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาการราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

(นายอัศรเดช หนูช่วย)

ปลัดเทศบาลตำบลหนองใหญ่

(นางสาวปิยนันท์ บุญประกาศิต)

ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน

(นายกมล เลิศประเสริฐเวช)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองใหญ่

รายงานความพึงพอใจในการใช้บริการประชาชน
งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์
สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลหนองใหญ่



ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการจำนวน ๕๐ ราย มีผลการประเมินโดยคิดเป็นร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘	๓๖
หญิง	๓๒	๖๔
รวม	๕๐	(๑๐๐)
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๘	๑๖
๓๑ – ๔๐ ปี	๔	๘
๔๑ – ๕๐ ปี	๗	๑๔
มากกว่า ๕๐ ปี	๓๑	๖๒
รวม	๕๐	(๑๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๒	๒๔
มัธยมศึกษา	๓๘	๗๖
ปวช./ปวส.	-	-
ปริญญาตรี	-	-
ปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๓	๖
ค้าขาย	๑	๒
รับจ้าง	๑๒	๒๔
รับราชการ	-	-
ธุรกิจส่วนตัว	๒	๔
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
อื่น ๆ (ว่างงาน)	๓๒	๖๔
รวม	๕๐	(๑๐๐)

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงมากกว่าชาย กล่าวคือ เป็นหญิง ๓๒ คน คิดเป็น ๖๔% เป็นชาย ๑๘ คน คิดเป็น ๓๖% เป็นผู้มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็น ๑๖% อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็น ๘% อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็น ๑๔% อายุมากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๓๑ คน คิดเป็น ๖๒%

สำหรับการศึกษา พบว่า ผู้มาขอใช้บริการ มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน ๑๒ คน คิดเป็น ๒๔% มัธยมศึกษาจำนวน ๓๘ คน คิดเป็น ๗๖% ปวช./ปวส. จำนวน - คน ปริญญาตรี จำนวน - คน ปริญญาโท จำนวน - คน

ในส่วนอาชีพ พบว่าผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๓ คนคิดเป็น ๖% อาชีพค้าขาย จำนวน ๑ คน คิดเป็น ๒% อาชีรับจ้าง จำนวน ๑๒ คนคิดเป็น ๒๔% อาชีพรับราชการ - คน อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒ คน คิดเป็น ๔% เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน - คน เป็นผู้ว่างงาน จำนวน ๓๒ คน คิดเป็น ๖๔%

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่าง จึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองใหญ่ ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ๓ ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้ และ ควรปรับปรุง จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผลได้ดังนี้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗๕.๐๐	๒๔.๐๐	๓.๐๐	-
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๘/๗๖.๐๐	๙/๑๘.๐๐	๓/๖.๐๐	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๖/๗๒.๐๐	๑๓/๒๖.๐๐	๑/๒.๐๐	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๔๑/๘๒.๐๐	๗/๑๔.๐๐	๒/๔.๐๐	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๕/๗๐.๐๐	๑๒/๒๔.๐๐	๓/๖.๐๐	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๗.๐๐	๗.๐๐	๒.๐๐	-
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๓/๘๖.๐๐	๖/๑๒.๐๐	๑/๒.๐๐	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔๕/๙๐.๐๐	๓/๖.๐๐	๒/๔.๐๐	-
๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๘/๙๖.๐๐	๑/๒.๐๐	๑/๒.๐๐	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๗.๐๐	๑๙.๐๐	๒.๐๐	-
๓.๑ การอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มที่นักรับบริการ	๓๕/๗๐.๐๐	๑๓/๒๖.๐๐	๒/๔.๐๐	-
๓.๒ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	๓๙/๗๘.๐๐	๑๑/๒๒.๐๐	-	-
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด และปลอดภัย	๔๘/๙๖.๐๐	๑/๒.๐๐	๑/๒.๐๐	-

ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมากมากที่สุด ทั้งสามข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายชุดสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ระดับดีมากร้อยละ ๗๖.๐๐/๓๘ คน ระดับดีร้อยละ ๑๘.๐๐/๙ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๖.๐๐/๓ คน **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่**ระดับดีมากร้อยละ ๒๗.๐๐/๓๖ คน ระดับดีร้อยละ ๒๖.๐๐/๑๓ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๒.๐๐/๑ คน **เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ** ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ระดับดีมากร้อยละ ๘๒.๐๐/๔๑ คน ระดับดีร้อยละ ๑๔.๐๐/๗ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๔.๐๐/๒ คน **เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม**ระดับดีมากร้อยละ ๗๐.๐๐/๓๕ คน ระดับดีร้อยละ ๒๔.๐๐/๑๒ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๖.๐๐/๓ คน

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมากมากที่สุดเช่นกัน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจนระดับดีมากร้อยละ ๘๖.๐๐/๔๓ คน ระดับดีร้อยละ ๑๒.๐๐/๖ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๒.๐๐/๑ คน **ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว** ระดับดีมากร้อยละ ๙๐.๐๐/๔๕ คน ระดับดีร้อยละ ๖.๐๐/๓ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๔.๐๐/๒ คน **มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน** ระดับดีมากร้อยละ ๙๖.๐๐/๔๘ คน ระดับดีร้อยละ ๒.๐๐/๑ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๒.๐๐/๑ คน

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าประชาชนผู้มารับบริการก็มีความเห็นไปในทางเดียวกันคือระดับดีมาก มีคะแนนมากที่สุด ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ระดับดีมากร้อยละ ๗๐.๐๐/๓๕ คน ระดับดีร้อยละ ๒๖.๐๐/๑๓ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๔.๐๐/๒ คน **มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ** ระดับดีมากร้อยละ ๗๘.๐๐/๓๙ คน ระดับดีร้อยละ ๒๒.๐๐/๑๑ คน ระดับพอใช้ร้อยละ - **อาคารสถานที่มีความสะอาด และปลอดภัย** ระดับดีมากร้อยละ ๙๖.๐๐/๔๘ คน ระดับดีร้อยละ ๒.๐๐/๑ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๒.๐๐/๑ คน

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ

สรุป

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐ ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

มีความพึงพอใจร้อยละ ๑๐๐



ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ

วันที่ 27/2.ค./ 2564

เวลา 09.43 น.....



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ของเทศบาลตำบลหนองใหญ่



เทศบาลตำบลหนองใหญ่ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองใหญ่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

☐ โปรดใส่เครื่องหมาย ในช่องว่าง ○ ที่เลือก

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

1. เพศ ☒ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☒ มากกว่า 50 ปี
3. การศึกษา ☒ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ปวช./ปวส. ☐ปริญญาตรี
4. อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ค้าขาย ☒ รับจ้าง ☐ รับราชการ ☐ ธุรกิจส่วนตัว
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ

☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	☐ การขอใช้บริการ Internet
☐ การรับชำระภาษีป้าย	☐ การจดทะเบียนพาณิชย์
☐ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	☐ การขอ/การชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
☐ การชำระภาษีบำรุงท้องที่	☐ การขอ/การชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตจำหน่ายและสะสมอาหาร
☐ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	☐ งานทะเบียนราษฎร เช่น แจ้งเกิด แจ้งตาย ย้าย ฯลฯ

☐ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคารฯ/สิ่งปลูกสร้าง	☐ การขอถึงรองรับขยะมูลฝอย
☒ งานสวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิดฯ	☐ งานด้านการควบคุมโรคต่าง ๆ
☐ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการตามพ.ร.บ. 2540	☐ งานบริหารงานบุคคลต่าง ๆ
☐ อื่น ๆ (ระบุ).....	

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		☒		
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	☒			
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	☒			
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	☒			
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	☒			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	☒			
2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	☒			
2.3 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	☒			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	☒	☒		
3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	☒			
3.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	☒			

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลหนองใหญ่ ควรปรับปรุงด้านใด? (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถามค่ะ

