



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสามเงา
ที่ - วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสามเงา

เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดให้เทศบาลตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๕๐ และตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติราชการเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ให้เป็นรูปธรรม เพื่อสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบกับสำนักงาน ป.ป.ช. ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมติคณะกรรมการ ป.ป.ช. ที่มีมติให้นำกรอบแนวทางประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ มาเป็นเครื่องมือสำหรับการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ข้อ ๙.๒ การบริหารงาน หัวข้อย่อยที่ ๐๑๖ ข้อมูลรายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ จะต้องสรุปผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ในปีที่ผ่านมา

ข้อเท็จจริง

เทศบาลตำบลสามเงา โดยสำนักปลัดเทศบาลตำบลสามเงา ได้จัดทำข้อมูลรายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ โดยเป็นการสรุปข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจด้านต่างๆ ของหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลสามเงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของเทศบาลตำบลสามเงา ให้นายกเทศมนตรีตำบลสามเงาทราบรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ทกนอ มัจฉา
(นายภคชล มัจฉา)

ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์

(นายวรุตม์ พลพิทักษ์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

.....
.....

(นายเฉลียว ฤตอนตอง)
รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาล

.....
.....

(นายเฉลียว ฤตอนตอง)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลสามเงา



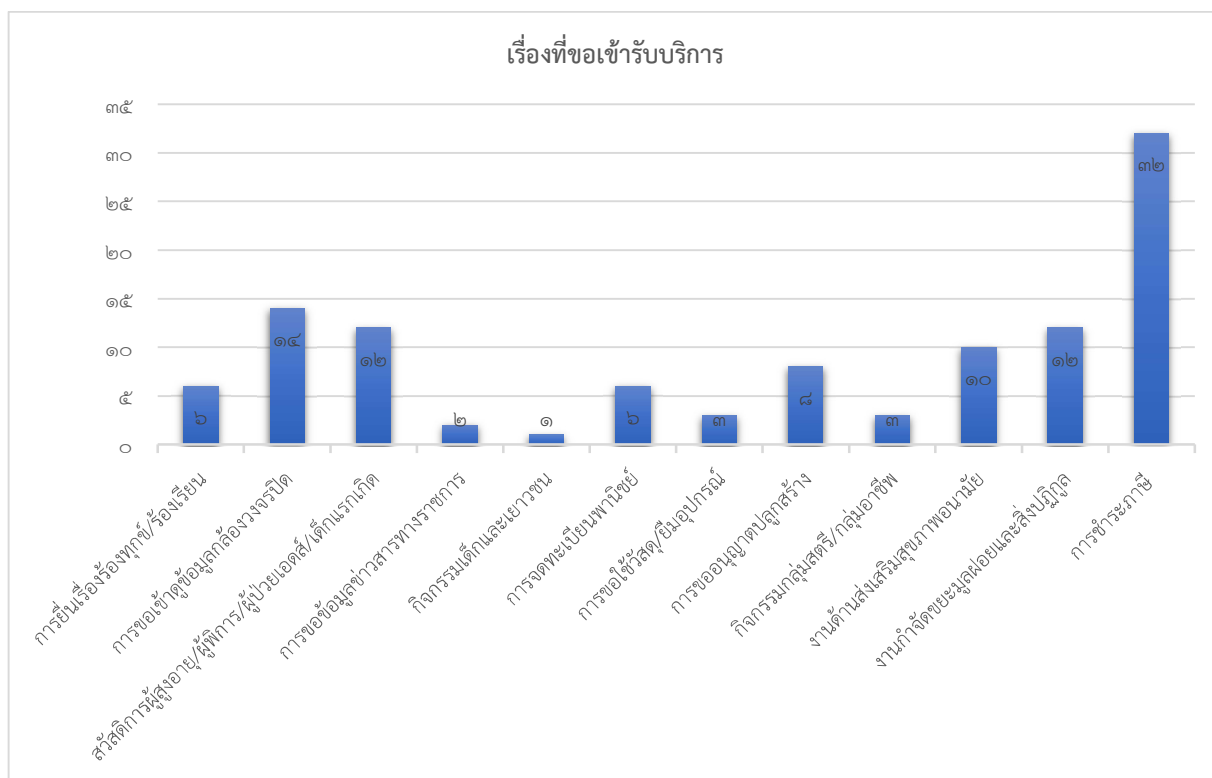
**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	เพศชาย ๔๖ คน เพศหญิง ๖๓ คน
อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒ คน อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี ๑๗ คน อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี ๓๑ คน อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี ๒๒ คน อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี ๓๓ คน อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป ๔ คน
ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	ประถมศึกษา ๘ คน มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ๒๒ คน อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ๑๑ คน ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ๖๔ คน สูงกว่าปริญญาตรี ๔ คน
อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	รับราชการ ๒๔ คน ธุรกิจส่วนตัว ๑๔ คน เกษตรกร ๑๘ คน ค้าขาย ๒๐ คน รับจ้าง ๒๗ คน นักเรียนนักศึกษา ๖ คน

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอเข้ารับบริการ

การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๖ ครั้ง
การขอเข้าดูข้อมูลกล้องวงจรปิด	๑๔ ครั้ง
สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	๑๒ ครั้ง
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒ ครั้ง
กิจกรรมเด็กและเยาวชน	๑ ครั้ง
การจดทะเบียนพาณิชย์	๖ ครั้ง
การขอใช้วัสดุ/ยืมอุปกรณ์	๓ ครั้ง
การขออนุญาตปลูกสร้าง	๘ ครั้ง
กิจกรรมกลุ่มสตรี/กลุ่มอาชีพ	๓ ครั้ง
งานด้านส่งเสริมสุขภาพอนามัย	๑๐ ครั้ง
งานกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	๑๒ ครั้ง
การชำระภาษี	๓๒ ครั้ง



ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงา

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงา ในด้านต่างๆ จะวิธีการประเมินผลจากผู้ที่มาขอรับบริการเทศบาลตำบลสามเงา จำนวน ๑๐๙ คน ที่ได้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยใช้การประเมินจากค่าเฉลี่ยของแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ควรปรับปรุง

๓.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑			
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	๓๙	๕๓	๑๗	๐	๐	๑๐๙	๔.๒๐	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๑	๒๒	๔๗	๒๙	๐	๑๐๙	๓.๑๔	ปานกลาง
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๑๒	๓๔	๕๔	๙	๐	๑๐๙	๓.๔๕	ปานกลาง
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๖	๒๔	๖๔	๕	๐	๑๐๙	๓.๔๗	ปานกลาง
รวม								๓.๕๖	มาก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงาความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับมีความพึงพอใจมาก ซึ่งแยกเป็นข้อได้ดังนี้

- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ มีความพึงพอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีความพึงพอใจปานกลาง
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีความพึงพอใจปานกลาง
- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจปานกลาง

ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับความพึงพอใจที่ระดับร้อยละ ๗๑.๐๐

ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว รวมถึงให้คำแนะนำตอบข้อซักถามต่างๆ ด้วยความชัดเจน

๓.๒ ผลสำรวจความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑			
๑	ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๑๕	๒๔	๕๙	๑๑	๐	๑๐๙	๓.๓๙	ปานกลาง
๒	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓	๑๔	๖๓	๒๙	๐	๑๐๙	๒.๙๒	ปานกลาง
๓	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	๘	๓๗	๔๒	๑๙	๓	๑๐๙	๓.๒๖	ปานกลาง
รวม								๓.๑๙	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงาความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับมีความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งแยกเป็นข้อได้ดังนี้

- ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจปานกลาง
- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจปานกลาง
- มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน มีความพึงพอใจปานกลาง

ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการ มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับความพึงพอใจที่ระดับร้อยละ ๖๔.๐๐

ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน ควรจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการให้มีความชัดเจน รวมถึงการให้บริการควรทำตามลำดับผังขั้นตอนให้ชัดเจน

๓.๓ ผลสำรวจความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑			
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๒๖	๖๖	๑๗	๐	๐	๑๐๙	๔.๐๘	มาก
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการ	๔๑	๕๖	๑๒	๐	๐	๑๐๙	๔.๒๗	มาก
๓	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๒๓	๔๑	๓๑	๑๔	๐	๑๐๙	๓.๖๗	มาก
รวม								๔.๐๑	มาก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงาความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับมีความพึงพอใจมาก ซึ่งแยกเป็นข้อได้ดังนี้

- การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ มีความพึงพอใจมาก

- มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการ มีความพึงพอใจมาก

- อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีความพึงพอใจมาก

ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับความพึงพอใจที่ระดับร้อยละ ๘๐.๐๐

ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน อาคารสถานที่ควรมีความสะอาด ปลอดภัยมากกว่าเดิม

ซึ่งจากผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามเงา ทั้ง ๓ ด้าน คือ

- ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับความพึงพอใจที่ระดับร้อยละ ๗๑.๐๐