บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าวังตาล โทร. ๐๕๓ ๑๔๐ ๙๘๑ – ๒ ต่อ ๒๗๙

ที่ ชม ๕๘๖๐๑/๑๐๒๗ **วันที่** ๑ ตุลาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลท่าวังตาล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าวังตาล

๑.เรื่องเดิม

ด้วยงานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าวังตาล ได้จัดทำแบบสอบถามสำรวจความความพึงพอใจต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลท่าวังตาล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาจากสำรวจมาประมวลสรุปผลลัพธ์ในการปรับปรุงการให้บรากรและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของกรบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

๒.ข้อเท็จจริง

งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าวังตาล ได้ดำเนินการให้ประชาชนที่เข้ารับบริการกรอกแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน ๑๐๐ ชุด ให้กับผู้เข้าร่วมอบรม และได้รับการกรอกแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ ชุด พร้อมทั้งได้สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลท่าวังตาล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจ ทั้งหมด ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๓ ของความพึงพอใจ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

๓.ระเบียบ/กฎหมาย/หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

๓.๑ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และมที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ.๒๕๖๒ มาตรา ๕๐ (๙)

๓.๒ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๔

๔. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เห็นควรนำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลท่าวังตาล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าวังตาล เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(นางสาวสรินารักข์ ทวีสมบัติพาณิช)
ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

(ลงชื่อ).....

(นายศุภชัย วรรณรัตน์)
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ
รักษาการในตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์

ความเห็น...

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวกรรณิการ์ ตาคำ)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(นางดวงใจ เชื้อเจ็ดตน)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัดเทศบาลตำบลท่าวังตาล

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวอินทุกานต์ ถุงแก้ว)
รองปลัดเทศบาลตำบลท่าวังตาล

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลท่าวังตาล

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(นายธรรมรัฐ จารุสวัสดิ์)
ปลัดเทศบาลตำบลท่าวังตาล

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลท่าวังตาล

(/) อนุมัติ ดำเนินการตามเสนอ

( ) ไม่อนุมัติ เพราะ.....

.....

(ลงชื่อ).....

(นางวิมลรัก ตนซื่อ)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าวังตาล

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลท่าวังตาล ประจำปีงบประมาณ 2569

****

ตามที่ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลท่าวังตาล จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน 100 คน

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ชาย	65	65
หญิง	35	35
รวม	100	100

จากตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมา เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 35

ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามหมู่บ้าน

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านเจดีย์เหลี่ยม	2	2
หมู่ที่ 2 บ้านป่าเปอะ	5	5
หมู่ที่ 3 บ้านกลาง	7	7
หมู่ที่ 4 บ้านโป่ง	10	10
หมู่ที่ 5 บ้านป่างิ้ว	13	13
หมู่ที่ 6 บ้านป่าเส้า	9	9
หมู่ที่ 7 บ้านบวกหัวช้าง	4	4
หมู่ที่ 8 บ้านบวกครกเหนือ	2	2
หมู่ที่ 9 บ้านบวกครกใต้	3	3
หมู่ที่ 10 บ้านสันป่ากว๋าว	10	10
หมู่ที่ 11 บ้านช้างค้ำ	4	4
หมู่ที่ 12 บ้านหางแคว	23	23
หมู่ที่ 13 บ้านป่ากล้วย	8	8
รวม	100	100

ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามหมู่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ หมู่ที่ 12 บ้านหางแคว คิดเป็นร้อยละ 23 รองลงมา หมู่ที่ 5 บ้านป่างิ้ว คิดเป็นร้อยละ 13 และหมู่ที่ 4 บ้านโป่ง/หมู่ที่ 10 บ้านสันป่ากว๋าว คิดเป็นร้อยละ 10

ตารางที่ 1.3 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
โสด	60	60
สมรส	35	35
หม้าย/หย่า/แยกทางกันอยู่	5	5
รวม	100	100

ตารางที่ 1.3 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สถานภาพ โสด คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาสถานภาพ สมรส คิดเป็นร้อยละ 35 และหม้าย/หย่า/แยกทางกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 5

ตารางที่ 1.4 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

การศึกษา	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	5	5
มัธยมศึกษาตอนต้น	10	10
มัธยมศึกษาตอนปลาย	20	20
อนุปริญญา	8	8
ปริญญาตรี	50	50
สูงกว่าปริญญาตรี	7	7
รวม	100	100

ตารางที่ 1.4 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ การศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 20 และการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 10

ตารางที่ 1.5 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพประจำ

อาชีพประจำ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	2
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	12	12
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	17	17
อาชีพอิสระ/ค้าขาย	20	20
นักเรียน/นักศึกษา	2	2
รับจ้างทั่วไป	27	27
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	10	10
เกษตรกร/ประมง	7	7
ว่างงาน	3	3
อื่น ๆ (ระบุ)	0	0
รวม	100	100

ตารางที่ 1.5 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพประจำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 27 รองลงมาเป็นอาชีพอิสระ/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 20 และอาชีพผู้ประกอบกสน/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 17

ตารางที่ 1.6 ตารางสรุปรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	11	11
5,000 - 10,000 บาท	12	12
10,001 - 15,000 บาท	29	29
15,001 - 20,000 บาท	30	30
สูงกว่า 20,000 บาท	18	18
รวม	100	100

ตารางที่ 1.6 ตารางสรุปรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมามีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18

ตารางที่ 1.7 ตารางสรุปช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
08.30 – 12.00 น.	45	45
13.00 – 16.00 น.	55	55
นอกเวลาราชการ หรือช่วงเวลาที่หน่วยงานให้บริการในพื้นที่	0	0
รวม	100	100

ตารางที่ 1.7 ตารางสรุปช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ 13.00 – 16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมา ช่วงเวลา 08.30 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 45

2.1 ผลสรุปลักษณะส่วนงานที่ผู้เข้าใช้บริการรับบริการ

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามลักษณะส่วนงานที่ผู้เข้าใช้บริการรับบริการ

งานบริการด้านต่างๆ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
1. งานด้านบริการกฎหมาย งานนิติการ ร้องเรียนร้องทุกข์	12	12
2. งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4	4
3. งานด้านทะเบียนพาณิชย์ จดทะเบียนร้านค้า หสม.	11	11
4. งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย กู้ชีพกู้ภัย	6	6
5. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	13	13
6. งานด้านรายได้หรือภาษี ชำระภาษีฯ	20	20
7. งานด้านสิ่งแวดล้อม กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ต่อ พรบ.	10	10
8. งานด้านพัฒนาชุมชน งานเบี้ยยังชีพ พิการ	18	18
9. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กล้อง CCTV	4	4
10. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม วัคซีน ฯ	2	2
รวม	100	100

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามลักษณะส่วนงานที่ผู้เข้าใช้บริการรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ชำระภาษีฯ คิดเป็นร้อยละ 20 รองลงมารับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชน งานเบี้ยยังชีพ พิการ คิดเป็นร้อยละ 18 และรับบริการงานด้านบริการกฎหมาย งานนิติการ ร้องเรียนร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ 12

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ด้านประชากรและอนามัยการเจริญพันธุ์

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ด้านประชากรและอนามัยการเจริญพันธุ์จำแนกตามประเด็นคำถาม

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
		จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	75 (75%)	24 (24%)	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)
2.	การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	68 (68%)	32 (32%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
3.	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	92 (92%)	8 (8%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
4.	ความสะดวกรวดเร็วการบริการ	82 (82%)	14 (14%)	4 (4%)	0 (0%)	0 (0%)
5.	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	90 (90%)	8 (8%)	2 (2%)	0 (0%)	0 (0%)

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
		จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ						
1.	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	80 (80%)	10 (10%)	10 (10%)	0 (0%)	0 (0%)
2.	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	76 (76%)	12 (12%)	12 (12%)	0 (0%)	0 (0%)
3.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96 (96%)	4 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
4.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	84 (84%)	12 (12%)	4 (4%)	0 (0%)	0 (0%)
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	87 (87%)	6 (6%)	7 (7%)	0 (0%)	0 (0%)
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	83 (83%)	12 (12%)	5 (5%)	0 (0%)	0 (0%)
7	การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	73 (73%)	7 (7%)	10 (10%)	0 (0%)	0 (0%)
8	การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำหรือการออกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ	90 (90%)	2 (2%)	8 (8%)	0 (0%)	0 (0%)
ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
1.	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	94 (94%)	6 (6%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
2.	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	95 (95%)	2 (2%)	3 (3%)	0 (0%)	0 (0%)
3	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	93 (93%)	7 (7%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
4	ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	87 (87%)	13 (13%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
		จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	74 (74%)	26 (26%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
2.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	91 (91%)	9 (9%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
3.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ	85 (85%)	15 (15%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
4.	คุณภาพและความทันสมัย	83 (83%)	12 (12%)	5 (5%)	0 (0%)	0 (0%)
5	ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง	95 (95%)	5 (5%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
6	การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	96 (96%)	0 (0%)	4 (4%)	0 (0%)	0 (0%)
7	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	83 (83%)	13 (13%)	4 (4%)	0 (0%)	0 (0%)
8	ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	90 (90%)	10 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

ตอนที่ 3 : เสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.ด้านช่องทางการให้บริการ

4.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

5.ด้านอื่น ๆ

สรุป ไม่มีผู้ตอบแบบสอบข้อคิดเห็นเสนอแนะ