



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลลูภูเกะตา

ที่ นธ ๖๒๐๐๑.๑/๒๙๑ วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลลูภูเกะตา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลลูภูเกะตา

ด้วยสำนักปลัดเทศบาล ได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ในภารกิจตามอำนาจหน้าที่ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อนำข้อมูลการประเมินความ พึงพอใจของผู้รับบริการ มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ที่มาติดต่อราชการกับเทศบาล ตำบลลูภูเกะตา

สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาล ตำบลลูภูเกะตา รายละเอียดแนบท้ายบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางฤดีวรรณ สีอริ)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็น *เห็นชอบ*

(ลงชื่อ).....

(นางสาวจิรภัทร์ พรหมดี)

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็น *เห็นชอบ*

(ลงชื่อ).....

(นายฉัตรชนก รักขพันธ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็น *เห็นชอบ*

(ลงชื่อ).....

(นายอัฐกฤตย์ ทรัพย์สุข)

ตำแหน่ง รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลลูภูเกะตา

ความเห็น *เห็นชอบ*

(ลงชื่อ).....

(นายศุภโยค ลอดิง)

ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลลูภูเกะตา

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
เทศบาลตำบลภูเกีระตา อำเภอเวียง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๙๔ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
◆ ชาย	๔๓	๔๕.๗๔
◆ หญิง	๕๑	๕๔.๒๖
รวม	๙๔	๑๐๐
๒. อายุ		
◆ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๖	๑๗.๐๒
◆ ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๒	๔๔.๖๘
◆ ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๑	๒๒.๓๔
◆ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๕.๙๖
รวม	๙๔	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
◆ ประถมศึกษา	๑๙	๒๐.๒๑
◆ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕๐	๕๓.๑๙
◆ ปริญญาตรี	๒๓	๒๔.๔๗
◆ สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒.๑๓
รวม	๙๔	๑๐๐
๔. อาชีพ		
◆ เกษตรกร	๓๒	๓๔.๐๔
◆ รับจ้าง	๒๐	๒๑.๒๘
◆ ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๖	๑๗.๐๒
◆ ข้าราชการ	๖	๖.๓๘
◆ อื่น ๆ	๒๐	๒๑.๒๘
รวม	๙๔	๑๐๐

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๖ อยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๘ ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๙ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๔

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
◆ การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	-	-
◆ การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์	๑๓	๑๓.๘๓
◆ การขอข้อมูลข่าวสารของราชการ	๘	๘.๕๑
◆ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๒	๒.๑๓
◆ การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร	-	-
◆ การจดทะเบียนพาณิชย์	๑	๑.๐๗
◆ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒๕	๒๖.๕๙
◆ การชำระภาษีป้าย	๖	๖.๓๘
◆ สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	๑๕	๑๕.๙๖
◆ การขอรับบริการรถสูบล้างปฏิบัติ	๓	๓.๑๙
◆ การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร์	๒๑	๒๒.๓๔
รวม	๙๔	๑๐๐

สรุปเรื่องที่ขอรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาขอรับบริการใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย

๑. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๙
๒. การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร์ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๔
๓. สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙๖

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา			
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๗๙	มาก	๗๔.๓๙
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๗๙	มาก	๗๑.๙๕
๒. ด้านตามขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๖๓	มาก	๖๓.๔๑
๒.๒ การจัดลำดับการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓.๘๐	มาก	๗๕.๖๑
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓.๖๕	มาก	๖๔.๖๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓.๗๓	มาก	๗๓.๑๗
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓.๘๕	มาก	๗๘.๐๕
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๓.๘๓	มาก	๗๓.๑๗
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓.๘๘	มาก	๗๕.๖๑
๓.๕ ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๗๘	มาก	๗๕.๖๑
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์	๓.๖๘	มาก	๖๔.๖๓
๔.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓.๖๘	มาก	๖๘.๒๙
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ, น้ำดื่ม, wifi	๓.๖๘	มาก	๖๕.๘๕
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓.๘๒	มาก	๗๓.๑๗
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓.๘๗	มาก	๗๙.๒๗
ความพึงพอใจในภาพรวม	๓.๗๗	มาก	๗๑.๗๙

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านเวลา** ในเรื่องกาให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๓๙ และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ในเรื่องการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๑ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๓ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๔๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ร้อยละ ๗๘.๐๕ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ร้อยละ ๗๕.๖๑ ส่วนความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ร้อยละ ๖๘.๒๙ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ, น้ำดื่ม, wifi ร้อยละ ๖๕.๘๕ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ร้อยละ ๖๔.๖๓ ตามลำดับ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ของเทศบาลตำบลบุเกะตาในด้าน เวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๗๙

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีเจ้าหน้าที่ประสานงานเพื่อแนะนำผู้มารับบริการในเบื้องต้นว่าต้องติดต่อที่สำนัก/กองใด