



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบึงเกลือ

ที่ นธ ๖๒๐๐๑.๑/๓๓๖

วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเกลือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบึงเกลือ

ด้วยสำนักปลัดเทศบาล ได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในภารกิจตามอำนาจหน้าที่ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ที่มาติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลบึงเกลือ

สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเกลือ รายละเอียดแนบท้ายบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ความเห็น เห็นชอบ

(ลงชื่อ)

(นางฤดีพรรณ สีอริ)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นางสาวจิรภัทร์ พรหมดี)

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็น เห็นชอบ

(ลงชื่อ)

(นายณัฐกฤตย์ ทรัพย์สุข)

ตำแหน่ง รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลบึงเกลือ

ความเห็น เห็นชอบ

(ลงชื่อ)

(นายศุภโชค ลอดิง)

ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลบึงเกลือ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
เทศบาลตำบลบุเกะตา อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
✘ ชาย	๔๘	๔๘.๐๐
✘ หญิง	๕๒	๕๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๒. อายุ		
✘ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๖	๑๖.๐๐
✘ ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๘	๔๘.๐๐
✘ ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๑	๒๑.๐๐
✘ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
✘ ประถมศึกษา	๑๙	๑๙.๐๐
✘ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕๐	๕๐.๐๐
✘ ปริญญาตรี	๒๙	๒๙.๐๐
✘ สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
✘ เกษตรกร	๓๒	๓๒.๐๐
✘ รับจ้าง	๒๖	๒๖.๐๐
✘ ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๖	๑๖.๐๐
✘ ข้าราชการ	๖	๖.๐๐
✘ อื่น ๆ	๒๐	๒๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ อยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๘ ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
✦ การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑๓	๑๓.๐๐
✦ การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์	๘	๘.๐๐
✦ การขอข้อมูลข่าวสารของราชการ	๒	๒.๐๐
✦ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	-	-
✦ การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและเสสมอาหาร	๑	๑.๐๐
✦ การจดทะเบียนพาณิชย์	๒	๒.๐๐
✦ การชำระภาษีป้าย	๖	๖.๐๐
✦ สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	๓๐	๓๐.๐๐
✦ การขอรับบริการรถสูบสิ่งปฏิกูล	๑๐	๑๐.๐๐
✦ การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร	๒๘	๒๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

สรุปเรื่องที่ขอรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาขอรับบริการใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย

๑. สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐
๒. การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐
๓. การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล	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
๒.๒ 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** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๓๙ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** การจัดลำดับการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๑ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๓ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๔๑ ตามลำดับ

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

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒๙ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ,น้ำดื่ม Wifi คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๕ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๓ ตามลำดับ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ของเทศบาลตำบลบุเกะตาในด้าน เวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๗๙ ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

๑.ควรมีเจ้าหน้าที่ประสานงานเพื่อแนะนำผู้มารับบริการในเบื้องต้นว่าต้องติดต่อที่สำนัก/กองใด