



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา
ที่พย ๕๔๔๐๑ /วันที่๗.....ตุลาคม๒๕๖๔.....

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเจริญราษฎร์

เรื่องเดิม

ตามที่ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการงาน
ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา
ปรับปรุงการให้บริการด้านบริการให้มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด ได้ดำเนินการสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับ
บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยการเก็บข้อมูล
เป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ
ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ ทั้งนี้ เก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน ๑๒๓ ราย จึงสรุปข้อมูล
รายละเอียดได้ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ แสดงจำนวนและร้อยละ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๓	๔๓.๐๙
หญิง	๗๐	๕๖.๙๑
รวม	๑๒๓	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นเพศหญิง จำนวน ๗๐ คน คิดเป็น
ร้อยละ ๕๖.๙๑ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๙

๑.๒ แสดงจำนวนและร้อยละอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๒๐ - ๒๙ ปี	๑๒	๙.๗๖
๓๐ - ๓๙ ปี	๓๘	๓๐.๘๙
๔๐ - ๔๙ ปี	๒๗	๒๑.๙๕
๕๐ - ๕๙ ปี	๑๙	๑๕.๔๕
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๗	๒๑.๙๕
รวม	๑๒๓	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอายุ ๓๐ - ๓๙ ปี มีจำนวน ๓๘ คน
คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๙ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี กับ ๖๐ ปี ขึ้นไป มีคนตอบแบบสอบถามเท่ากัน
คือ ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๕ อายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๕ และผู้
ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด อายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๖

๑.๓ แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยศึกษา	-	-
ประถมศึกษา	๒๒	๑๗.๘๙
มัธยมศึกษาตอนต้น	๙	๗.๓๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๑๑	๘.๙๔
ปวช.	๑๔	๑๑.๓๘
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๒๑	๑๗.๐๗
ปริญญาตรี	๔๐	๓๒.๕๒
ปริญญาโท/สูงกว่า	๖	๔.๘๘
รวม	๑๒๓	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาปริญญาตรีตอบแบบสอบถามสูงสุด จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๒ รองลงมาคือระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๙ ต่อมาเป็นปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๗ ปวช. จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๘ มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘.๙๔ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๒ ระดับปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๘ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยเรียน จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๑.๔ แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๓	๑๐.๕๗
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๓๓	๒๖.๘๓
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๓๕	๒๘.๔๕
เกษตรกร	๖	๔.๘๘
รับจ้าง	๑๘	๑๔.๖๓
นักเรียน / นักศึกษา	๓	๒.๔๔
อื่น ๆ	๑๕	๑๒.๒๐
รวม	๑๒๓	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๔๕ รองลงมาเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน ๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๓ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓ อาชีพอื่น ๆ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๐ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๘ และอาชีพนักเรียน/นักศึกษาตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๔

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่มาขอรับบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องจากการสุ่มตัวอย่าง จึงไม่มีการเก็บข้อมูลในส่วนนี้

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ควร ปรับปรุง (๑)
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๕๙	๖๔			
๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๙	๖๔			
๓) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๖๗	๕๖			
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด	๗๕	๔๘			
๕) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๘๒	๔๑			
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้บริการ					
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้ บริการ	๘๑	๔๒			
๒) ความสุภาพ กิริยามารยาทและความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๐	๔๓	๑		
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๖๗	๕๕			
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในการมิชอบ เป็นต้น	๙๘	๕๘			
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่ เลือกปฏิบัติ	๙๗	๒๖			
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑) มีนั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	๖๑	๖๐	๒		
๒) สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด เป็นระเบียบ	๗๙	๔๔			
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้มา รับบริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น	๖๙	๕๔			
๔) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๕๘	๖๒	๓		
๕) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อ การให้บริการ	๗๕	๔๘			
รวม	๑,๑๐๗	๗๓๒	๖		
คิดเป็นร้อยละ (%)	๖๐	๓๙.๖๘	๐.๓๒		

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๓ คน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๐ พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖๘ พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๒ ไม่พอใจและควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐

ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ

เนื่องจากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเป็น การประเมินการให้บริการประชาชนโดยภาพรวม ทำให้ไม่สามารถเห็นจุดเด่น และข้อบกพร่องที่ต้องพัฒนา ปรับปรุงของงานให้บริการในแต่ละด้านได้ชัดเจน ดังนั้น เห็นควรนำผลการประเมิน มาพัฒนาปรับปรุง การให้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ให้มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้มา รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางนิมณ อุตตะมา)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ



(นางอุไรวรรณ ปรีชาพัฒนา)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์

- ๓๗๐๓๖๒๕ -



(นายชินนทร์ สุวรรณรัตน์)

ปลัดเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลเจริญราษฎร์

อนุมัติตามที่เสนอ

ความเห็นอื่นๆ.....



(นายสมบุรณ์ บัวเขียว)

นายกเทศมนตรีตำบลเจริญราษฎร์