



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานธุรการ

ที่ สป. ๖๔ /๒๕๖๗

วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลหมูสี ณ จุดให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหมูสี

ตามที่เทศบาลตำบลหมูสี ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลหมูสี ณ จุดให้บริการ รวมถึงการติดต่อหน่วยงานต่างๆ ภายในสังกัดของเทศบาลฯ ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลลัพธ์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหมูสี จึงขอรายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหมูสี ณ จุดให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) รายละเอียดตามแนบสรุปความพึงพอใจแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายฉัตร ชินศรี)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติการ

- เพื่อโปรดพิจารณา



(นายदनัย ศรีถาวร)

นิติกรชำนาญการพิเศษ รักษาราชการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- เห็นควรอนุมัติ



(นายพงศ์พิพัฒน์ บุญมาเลิศ)  
ปลัดเทศบาล

อนุมัติ/ดำเนินการ



(นายสมเกียรติ พิชค์กุล)  
นายกเทศมนตรีตำบลหมูสี

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดให้บริการ  
เทศบาลตำบลหมูสี อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖  
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖)  
.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหมูสี อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) มีผลการประเมิน ดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลหมูสี โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๗๑ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖)

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหมูสี อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน มีผลการประเมินดังตารางดังต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๓๒	๔๕.๑
หญิง	๓๙	๕๔.๙
<b>รวม ๗๑</b>		<b>๑๐๐</b>
<b>๒. อายุระหว่าง</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๗
๒๑-๓๐ ปี	๒๕	๓๕.๒
๓๑-๔๐ ปี	๑๙	๒๖.๘
๔๑-๕๐ ปี	๑๑	๑๕.๕
๕๑-๖๐ ปี	๘	๑๑.๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๓	๔.๒
<b>รวม ๗๑</b>		<b>๑๐๐</b>

๓. การศึกษา

	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๐	๐
ประถมศึกษา	๘	๑๑.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๗	๙.๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๑	๒๙.๖
อนุปริญญา/ปวส.	๖	๘.๔
ปริญญาตรี	๒๘	๓๙.๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๔
รวม ๗๑		๑๐๐

๔. อาชีพ

	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๑๔	๑๙.๗
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๔	๓๓.๘
รับราชการ	๒	๒.๘
รับจ้างทั่วไป	๑๕	๒๑.๑
นักเรียน/นักศึกษา	๘	๑๑.๓
อื่นๆ	๘	๑๑.๓
รวม ๗๑		๑๐๐

ตารางที่ ๒ การขอเข้ารับบริการ

หัวข้อการเข้ารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๗	๙.๙
๒. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๑	๑.๔
๓. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑	๑.๔
๔. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๒	๒.๘
๕. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒	๒.๘
๕. ขอจดทะเบียนพาณิชย์	๑๑	๑๕.๕
๖. การชำระภาษี ต่างๆ	๑๘	๒๕.๔
๗. การขอรับบริการทะเบียนและบัตร	๒๙	๔๐.๘

**ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการ โดยแสดงเป็นร้อยละ**

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ</b>					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิษาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๐.๔	๒๘.๒	๑.๔	๐.๐	๐.๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๖.๓	๓๘.๑	๕.๖	๐.๐	๐.๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๕๔.๙	๔๐.๙	๔.๒	๐.๐	๐.๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๗.๙	๔๓.๖	๘.๕	๐.๐	๐.๐
<b>๒. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	๔๙.๓	๔๗.๙	๒.๘	๐.๐	๐.๐
<b>๓. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๓.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๐.๗	๔๕.๑	๔.๒	๐.๐	๐.๐
๓.๒ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๖๓.๔	๓๑.๐	๕.๖	๐.๐	๐.๐
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๘.๗	๗.๐	๔.๓	๐.๐	๐.๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สุด คือ การให้บริการที่จอดรถ น้ำดื่ม โดยคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗ ลำดับที่สองคือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิษาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔ ลำดับที่สาม คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๔ และลำดับที่สี่ คือด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓ เพราะประชาชนส่วนมากไม่ค่อยรับรู้ช่องทางอื่นๆของเทศบาล

**๖. สรุปการประเมินผล**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหมูสี โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ มากที่สุด

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ เจ้าหน้าที่ต้องเพิ่มพูนความรู้เพื่อที่จะสามารถตอบคำถามประชาชนได้โดยไม่มีอุปสรรค
- ๗.๒ ควรมีช่องทางหรือวิธีการเพิ่มเติมสำหรับประชาชนในการติดต่อราชการ
- ๗.๓ จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกทาง และป้ายบอกวิธีการและขั้นตอน เพื่อที่จะได้ลดระยะเวลาการติดต่อราชการของประชาชน