



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ โทรศัพท์ ๐-๓๒๔๗-๘๕๕๕ ต่อ ๑๑๒

ที่ พบ ๕๒๗๐๑.๑/- วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหาดเจ้าสำราญ

ตามที่เทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญได้สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเพื่อให้สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน (ITA) นั้น

งานนิติการได้จัดทำรายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธัญลักษณ์ สะตางาม)

นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางสาวบุญยานุช ทับทิม)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสุทัศน์ อุ่นใจ)

ปลัดเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ

ความเห็นนายกเทศมนตรี เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางศิริรัตน์ ทรงความดี)

นายกเทศมนตรีตำบลหาดเจ้าสำราญ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

เทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ ได้เก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ ชุด มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผล ลัทธิ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๖๑) มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี (ร้อยละ ๓๘) รองลงมามีอายุมากกว่า ๕๐ ปี (ร้อยละ ๓๗) ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษา (ร้อยละ ๔๕) และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม (ร้อยละ ๔๓)

๒. เรื่องที่ขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาขอรับบริการเรื่องการขอรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ (ร้อยละ ๒๐) รองลงมาขอรับบริการเรื่องการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ร้อยละ ๑๗) และขอรับบริการเรื่องการชำระภาษีป้าย (ร้อยละ ๑๒) และขอรับบริการเรื่องที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน (ร้อยละ ๑๒) ตามลำดับ

๓. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๕๓, S.D. = ๐.๔๔) ในรายด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Mean = ๔.๖๔, S.D. = ๐.๔๖) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (Mean = ๔.๔๙, S.D. = ๐.๔๘) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Mean = ๔.๔๗, S.D. = ๐.๕๐)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการประชาชน

จากที่เทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ ได้จัดทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้ประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

เทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ ได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑๐๐ ฉบับ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และอาชีพ วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และร้อยละ

ตารางที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	๓๙	๓๙.๐๐
ชาย	๖๑	๖๑.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๙	๙.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๗	๑๗.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๘	๓๘.๐๐
มากกว่า ๕๐ ปี	๓๖	๓๖.๐๐
วุฒิการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๕	๑๕.๐๐
มัธยมศึกษา	๔๘	๔๘.๐๐
ปริญญาตรี	๓๗	๓๗.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๑๔	๑๔.๐๐
เกษตรกร	๔๓	๔๓.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๔	๔.๐๐
รับจ้าง	๒๒	๒๒.๐๐
อื่นๆ	๑๗	๑๗.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๖๑) มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี (ร้อยละ ๓๘) รองลงมา มีอายุมากกว่า ๕๐ ปี (ร้อยละ ๓๖) ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษา (ร้อยละ ๔๘) และประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ ๔๓)

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องที่ขอรับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องที่ขอรับบริการในงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ
วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และร้อยละ

ตารางที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารราชการ	๙	๙.๐๐
๒. การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒	๑๒.๐๐
๓. การควบคุมป้องกันโรค	๔	๔.๐๐
๔. การขออนุญาตตาม พ.ร.บ. สาธารณสุข	๒	๒.๐๐
๕. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๗	๑๗.๐๐
๖. การชำระภาษีป้าย	๑๒	๑๒.๐๐
๗. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๙	๙.๐๐
๘. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๐	๒๐.๐๐
๙. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๖	๖.๐๐
๑๐. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๕	๕.๐๐
๑๑. อื่นๆ	๔	๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาขอรับบริการเรื่องการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ร้อยละ ๒๐) รองลงมาขอรับบริการเรื่องการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ร้อยละ ๑๗) และขอรับบริการเรื่องการชำระภาษีป้าย (ร้อยละ ๑๒) และขอรับบริการการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ร้อยละ ๑๒) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ
วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๖๕.๐๐	๓๕.๐๐	๔.๖๕	๐.๔๗	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๓.๐๐	๓๗.๐๐	๔.๖๓	๐.๔๘	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๖๔.๐๐	๓๖.๐๐	๔.๖๔	๐.๔๘	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม			๔.๖๔	๐.๔๖	มากที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก			
(๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					มากที่สุด
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๕๑.๐๐	๔๙.๐๐	๔.๕๑	๐.๕๐	มากที่สุด
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๕๐.๐๐	๕๐.๐๐	๔.๕๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๔๙.๐๐	๕๑.๐๐	๔.๔๙	๐.๕๐	มากที่สุด
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๙.๐๐	๕๑.๐๐	๔.๔๙	๐.๕๐	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม			๔.๔๙	๐.๔๘	มากที่สุด
(๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่	๔๗.๐๐	๕๓.๐๐	๔.๔๗	๐.๕๐	มากที่สุด
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล	๔๘.๐๐	๕๒.๐๐	๔.๔๘	๐.๕๐	มากที่สุด
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้	๔๘.๐๐	๕๒.๐๐	๔.๔๘	๐.๕๐	มากที่สุด
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย	๔๘.๐๐	๕๒.๐๐	๔.๔๘	๐.๕๐	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม			๔.๔๗	๐.๕๐	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง ๓ ด้าน			๔.๕๓	๐.๔๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๕๓, S.D. = ๐.๔๔) ในรายด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Mean = ๔.๖๔, S.D. = ๐.๔๖) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (Mean = ๔.๔๙, S.D. = ๐.๔๘) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Mean = ๔.๔๗, S.D. = ๐.๕๐)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๖๔, S.D. = ๐.๔๖) ในรายข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย (Mean = ๔.๖๕, S.D. = ๐.๔๗) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ (Mean = ๔.๖๔, S.D. = ๐.๔๘) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (Mean = ๔.๖๓, S.D. = ๐.๔๘)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๔๙, S.D. = ๐.๔๘) ในรายข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (Mean = ๔.๕๑, S.D. = ๐.๕๐) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน (Mean = ๔.๕๐, S.D. = ๐.๕๐) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว (Mean = ๔.๔๙, S.D. = ๐.๕๐) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (Mean = ๔.๔๙, S.D. = ๐.๕๐)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๔๗, S.D. = ๐.๕๐) ในรายชื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล (Mean = ๔.๔๘, S.D. = ๐.๕๐) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ (Mean = ๔.๔๘, S.D. = ๐.๕๐) อาคารสถานมีความสะอาดและปลอดภัย (Mean = ๔.๔๘, S.D. = ๐.๕๐) และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ (Mean = ๔.๔๗, S.D. = ๐.๕๐)