



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลกลางดง

ที่ สท ๕๓๘๐๗ / ๓๐๐ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกลางดง

### 1. ต้นเรื่อง

ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เรื่องขออนุญาตแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ

### 2. ข้อเท็จจริง

เทศบาลตำบลกลางดง มีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำสั่งเลขที่ ๔๑๒ /๒๕๖๔ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๔ เพื่อให้คณะกรรมการมีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติราชการ และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลกลางดง ประจำปี ๒๕๖๔ โดยเริ่มเก็บแบบสอบถามจากประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลกลางดง ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ แบบสอบถามมีทั้งหมด ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจ แบ่งเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

๓.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนของหน่วยงาน

๓.๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### ๓. หนังสือสั่งการ / ข้อกฎหมาย / ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๓.๑ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เรื่องขออนุญาตแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

๓.๓ คำสั่งเทศบาลตำบลกลางดง เลขที่ ๔๑๒ /๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลกลางดง

#### ๔. ข้อเสนอ

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลกลางดง ดังนี้ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๖๐ ราย ปรากฏว่า

##### ตอนที่ ๑...ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. ประชาชนส่วนใหญ่มารับบริการจำนวน ๑ ครั้งต่อเดือนในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐
๒. ประชาชนส่วนใหญ่มารับบริการเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน กองคลัง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๙
๓. สำหรับช่วงเวลาในการมารับบริการมากที่สุด คือ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๙

##### ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐
๒. อายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง อายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๘
๓. สถานภาพส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๕
๔. การศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๘
๕. อาชีพ ส่วนใหญ่มี อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙๓
๖. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๙
๗. ส่วนใหญ่ ที่มาใช้บริการ อาศัยอยู่ ชุมชนหัวฝาย หมู่ที่ ๗ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๗

##### ตอนที่ ๓...ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลกลางดง จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๖๐ ชุด ได้ข้อสรุปดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยรวมทั้ง ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๙ เฉลี่ยเป็นหัวข้อได้ดังนี้คือ

##### ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนของหน่วยงาน

- ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐
- ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๑
- ๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕
- ๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๖
- ๑.๕ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๒
- ๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๖

## ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ...**พอใจ** มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ **๙๘.๐๔**

๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ **๙๗.๘๗**

๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ **๙๖.๖๑**

๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ **๙๖.๙๖**

๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ **๙๙.๒๙**

๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ **๑๐๐.๐๐**

## ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ **พอใจ** มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ **๙๖.๖๑**

๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ **๙๗.๖๘**

๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ **๙๘.๐๔**

๓.๔ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ **๙๖.๙๖**

๓.๕ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ **๙๖.๗๙**

๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ **๙๘.๓๙**

๓.๗ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ **๙๙.๒๙**

๓.๘ ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ **๙๙.๒๙**

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ดำเนินการสั่งการให้พนักงานเทศบาลตำบลกลางดง รักษามาตรฐาน  
การบริการประชาชน ให้คงไว้ และบริการประชาชนให้ดีขึ้นตามหลักธรรมาภิบาลต่อไป



( นางสาวประภัสสร บ้างาม )  
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ



( นายปิยราช เสริมสมรรถ )  
ปลัดเทศบาลตำบลกลางดง



( นายวรพจน์ ใจมูลวงศ์ )  
นายกเทศมนตรีตำบลกลางดง