



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลนาครีว

ที่ ลป ๕๖๑๐๑ / ๒๓๖๒

วันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาครีว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาครีว

ด้วยเทศบาลตำบลนาครีว ได้ดำเนินการจัดทำสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาครีว ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ เทศบาลตำบลนาครีว จำนวน ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายณัฐพันธ์ บุตรดำ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลนาครีว

ความเห็น.....

(นางศิริรัตน์ วงศ์ปันติ)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลนาครีว

ความเห็น.....

(นางศิริรัตน์ วงศ์ปันติ)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลนาครีว

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลนาครี อำเภอมะนัง จังหวัดลำปาง

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลนาครี อำเภอมะนัง จังหวัดลำปาง สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน 100 ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชาย	43	43.00
2. หญิง	57	57.00
รวม	100	100.00

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 และเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 25 ปี	8	8.00
2. อายุ 25-35 ปี	15	15.00
3. อายุ 36-45 ปี	16	16.00
4. อายุ 46-55 ปี	32	32.00
5. อายุ 56-65 ปี	17	17.00
6. มากกว่า 65 ปี	12	12.00
รวม	100	100.00

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการมีช่วงอายุ 46-55 ปี ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 56-65 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุระดับต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ตาราง แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เกษตรกร	28	28.00
2. รับจ้างทั่วไป	13	13.00
3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	32	32.00
4. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	8.00
5. พนักงานโรงงาน/บริษัทเอกชน	11	11.00
6. นักเรียน/นักศึกษา	7	7.00
7. อื่นๆ	1	1.00
รวม	100	100.00

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาเป็นผู้ประกอบอาชีพเกษตรกร ตอบแบบสอบถามจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และอาชีพอื่นๆ (ว่างงาน) ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตาราง แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่ได้เรียนหนังสือ	6	6.00
2. ประถมศึกษา	41	41.00
3. มัธยมศึกษาตอนต้น	23	23.00
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	12	12.00
5. อนุปริญญา/ปวส	5	5.00
6. ปริญญาตรี	11	11.00
7. สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.00
รวม	100	100.00

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาประถมศึกษา ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาเป็นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

ตาราง แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	9	
2. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	39	
3. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	3	
4. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	7	
5. การใช้ Internet เทศบาล	8	
6. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	3	
7. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	15	
8. การขอจดทะเบียนพาณิชย์	10	
9. การชำระภาษีต่างๆ	28	
10. อื่นๆ	2	
รวม	100	100.00

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้มาใช้บริการการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ มากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมา มาใช้บริการการชำระภาษีต่างๆ จำนวน 28 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.00 และน้อยที่สุดคือมาติดต่อราชการเรื่องอื่นๆ รับโอนย้ายข้าราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ส่วนที่ 3 ประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	71 คน	28 คน	1 คน		
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	17 คน	83 คน			
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรคได้อย่างเหมาะสม	41 คน	52 คน	7 คน		
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	70 คน	26 คน	4 คน		
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	11 คน	68 คน	21 คน		
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	18 คน	69 คน	13 คน		
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความสะดวก รวดเร็ว	17 คน	80 คน	3 คน		

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง	61 คน	33 คน	5 คน	1 คน	
2. อาคาร สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	26 คน	70 คน	4 คน		
4. ภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาครี	34 คน	64 คน	2 คน		

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....-ไม่มี-.....