



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองหัวแรด

ที่ นม ๕๘๓๐๑/ ๘๓๕

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองหัวแรด ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองหัวแรด

ตามที่เทศบาลตำบลหนองหัวแรด ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรดหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลตำบลหนองหัวแรด เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเทศบาลตำบลหนองหัวแรด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รายละเอียดตามแบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอุทัยลักษณ์ แสนตลาด)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นางสาวชิรฎาณ์ ดวงกระโทก)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลหนองหัวแรด

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลหนองหัวแรด

- เพื่อโปรดพิจารณา.....

จำสิบเอก

(อภิชาติ นิลพิมาย)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลหนองหัวแรด

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลหนองหัวแรด

() เห็นชอบ

() ไม่เห็นชอบ.....

(นายวัฒนากกร ผออดสูงเนิน)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองหัวแรด

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด 8,882 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 15 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.00) ส่วนมากมีอายุอยู่ระหว่าง 51 – 60 ปี (ร้อยละ 32.50) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 58.75) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 49.00) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท (ร้อยละ 49.50) ส่วนใหญ่รับบริการเกี่ยวกับงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (ร้อยละ 29.50) และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลหนองหัวแรดส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรดในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมากที่สุด ($\bar{X}=4.89$) รองลงมา คือ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.85$) และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$) รองลงมาคือการใช้บริการ แต่ช่องทางมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.83$) และช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.82$)

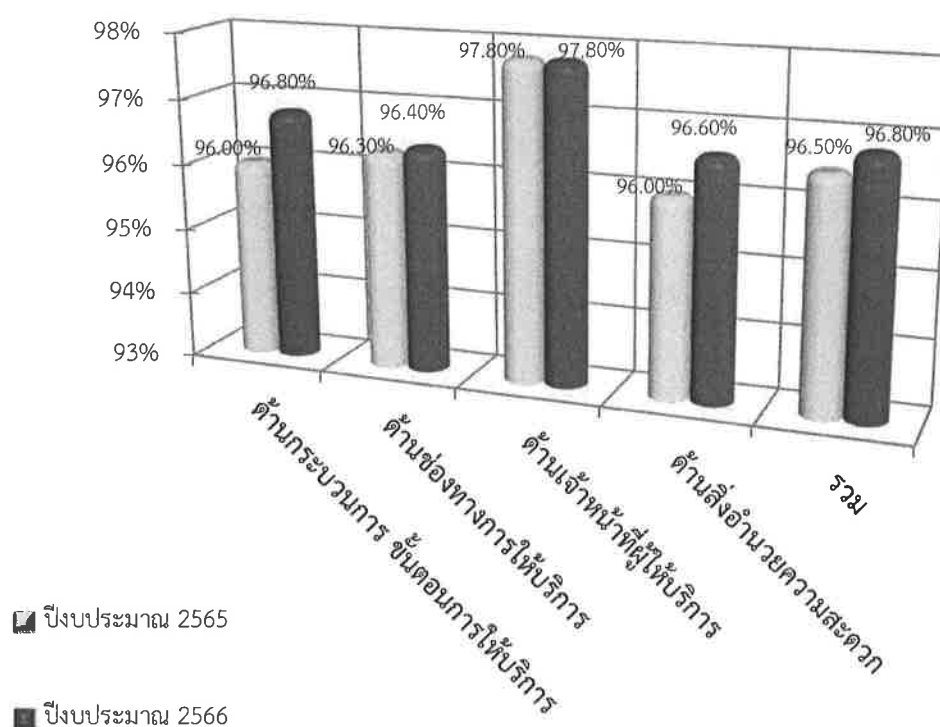
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ($\bar{X} = 4.90$) และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน ($\bar{X} = 4.86$)

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.85$) และเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรดในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	97.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	96.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	97.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	96.60	10
รวม	4.84	96.80	10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรตจะเห็นว่าเทศบาลตำบลหนองหัวแรตมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2565 ถึงปี พ.ศ. 2566 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.50 เป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการมีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.30 เป็นร้อยละ 96.40 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเท่าเดิม คือ ร้อยละ 97.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.60



การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.83$) ตามลำดับ

2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.83$) ตามลำดับ

4) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรตแยกตามงานสำคัญ 4 งาน กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรตโดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.85 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ พื่อใจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพื่อใจงานด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1.	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	96.80	10
2.	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	96.80	10
3.	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	96.80	10
4.	งานด้านรายได้หรือภาษี	97.00	10
ภาพรวมทั้ง 4 งาน		96.85	10

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม ประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานของเทศบาลหนองหัวแรด ในด้านต่างๆ โดยภาพรวม ประชาชนที่ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการให้บริการที่ดีขึ้น ด้านขั้นตอนการให้บริการมีขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วขึ้นในหลายๆด้าน เอกสารไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่มีการดูแลเรื่องการจัดเอกสารต่างๆให้เป็นอย่างดี ระยะเวลารอคอยในการให้บริการดีขึ้น เจ้าหน้าที่ให้บริการดีและมีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนต่างๆ มีการแจ้งข่าวสารที่ทั่วถึง แต่บางพื้นที่หอกระจายข่าวสัญญาณไม่ชัดเจน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการพัฒนางานด้านโยธาดีขึ้น เจ้าหน้าที่ดำเนินการได้รวดเร็ว ทำงานอย่างโปร่งใส เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องเอกสารต่างๆ ทำให้ขั้นตอนในการติดต่องานเป็นไปอย่างง่ายเข้าถึงได้มากขึ้น อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการไม่แพง

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพประชาชนมีความคิดเห็นว่าการจัดเตรียมถังขยะได้ทั่วถึงในหลายพื้นที่ และมีการแจ้งระยะเวลาการจัดเก็บที่ชัดเจนว่าพื้นที่ใดจะมากับขยะช่วงเวลาใด แต่บางพื้นที่ต้องการให้เพิ่มความถี่ในการจัดเก็บขยะในบางพื้นที่ที่มีปริมาณขยะมาก เช่น ตลาด และต้องการให้มีการทำความสะอาดในตลาดให้มากขึ้นกว่านี้

งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนที่รับบริการมีความคิดเห็นว่าการให้เทศบาลตำบลหนองหัวแรดมีการให้บริการที่ดี เมื่อเกิดเหตุแจ้งยังเทศบาล มีการส่งเจ้าหน้าที่มาสำรวจและให้บริการที่รวดเร็ว

งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมว่า มีการให้บริการที่ดี เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดการคิดอัตราการจัดเก็บได้ชัดเจน และมีการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ก่อนล่วงหน้าก่อนการทำการจัดเก็บภาษี

และมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง คือ ต้องการให้เทศบาลออกสำรวจในตลาดและปรับปรุงหลังคาถนนแคดที่ชำรุด ล้างท่อระบายน้ำให้บ่อยครั้งขึ้น และในบางพื้นที่เมื่อฝนตกเกิดน้ำท่วมขัง ต้องการให้เทศบาลออกสำรวจและปรับพื้นที่ให้สามารถระบายน้ำได้ดีกว่าเดิม ออกสำรวจและปรับปรุงหอกระจายข่าวที่เสียงไม่ชัดเจน