



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัดเทศบาล.....
ที่...นธ ๖๒๑๐๑/.....วันที่...๑๑...มกราคม ๒๕๖๔.....
เรื่อง....รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลสุศิริน ประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๓.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสุศิริน

ด้วยสำนักปลัดเทศบาล ได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการใน
ภารกิจตามอำนาจหน้าที่ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจความ
พึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลสุศิริน รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

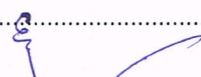

(นางสาวจิราภรณ์ แก้วชุม)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล




(นายภคพล สุขนภิมย์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลสุศิริน


(นางสาวอรนงค์ สิริกุลวิตรา)
ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลสุศิริน

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลสุศิริน




(นางสาวอรนงค์ สิริกุลวิตรา)
ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลสุศิริน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
เทศบาลตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
• ชาย	๓๘	๔๖.๓๔
• หญิง	๔๔	๕๓.๖๖
รวม	๘๒	๑๐๐
๒. อายุ		
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๘.๕๔
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๒	๓๙.๐๒
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๙	๓๕.๓๗
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔	๑๗.๐๗
รวม	๘๒	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
• ประถมศึกษา	๑๙	๒๓.๑๗
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๙	๔๗.๕๖
• ปริญญาตรี	๒๑	๒๕.๖๑
• สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓.๖๖
รวม	๘๒	๑๐๐
๔. อาชีพ		
• เกษตรกร	๒๖	๓๑.๗๑
• รับจ้าง	๑๑	๑๓.๔๑
• ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๕	๓๐.๔๙
• ข้าราชการ	๙	๑๐.๙๘
• อื่นๆ	๑๑	๑๓.๔๑
รวม	๘๒	๑๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๖ อยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๒ ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๖ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๑

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
● การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	-	-
● การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์	๖	๗.๓๒
● การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-	-
● การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๘	๙.๗๖
● การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและเสสมอาหาร	-	-
● การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๑๘	๒๑.๙๕
● การจดทะเบียนพาณิชย์	๒	๒.๔๔
● การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒๐	๒๔.๓๙
● การชำระภาษีป้าย	๑๑	๑๓.๕๑
● สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	๑๓	๑๕.๘๕
● อื่นๆ	๔	๔.๘๘
รวม	๘๒	๑๐๐

สรุปเรื่องที่ขอรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาขอรับบริการใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๙ การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๕ และสวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๕

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา			
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๗๙	มาก	๗๔.๓๙
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๗๙	มาก	๗๑.๙๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๖๓	มาก	๖๓.๔๑
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓.๖๕	มาก	๖๔.๖๓
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓.๘๐	มาก	๗๕.๖๑
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓.๗๓	มาก	๗๓.๑๗
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓.๘๕	มาก	๗๘.๐๕
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓.๘๓	มาก	๗๓.๑๗
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๓.๘๘	มาก	๗๕.๖๑
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๗๘	มาก	๗๕.๖๑
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓.๖๘	มาก	๖๔.๖๓
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓.๖๘	มาก	๖๘.๒๙
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓.๖๘	มาก	๖๕.๘๕
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓.๘๒	มาก	๗๓.๑๗
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓.๘๗	มาก	๗๙.๒๗
ความพึงพอใจในภาพรวม	๓.๗๗	มาก	๗๑.๗๙

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๓๙ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๑ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๓ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๔๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๕ รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๑ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๑

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๗ รองลงมาเป็นจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒๙ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๕ ตามลำดับ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ของเทศบาลตำบลสุคริริน ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๗๙

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

๑. เจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงานมีน้อย
