



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลบ้านเตี๋ย
อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลบ้านเตี๋ย
อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านเตือ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

ที่ นค ๕๓๒๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการให้บริการกับบุคคลภายนอกที่มาติดต่อราชการและการสำรวจความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเตือ

อาศัยอำนาจตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ โดยกำหนดให้รัฐต้องเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ ที่มีใช้ข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ หรือเป็นความลับของทางราชการตามที่กฎหมายบัญญัติ และต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารดังกล่าวได้โดยสะดวก ประกอบมาตรา ๒๕๓ ยังได้เน้นย้ำถึงการสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชนด้วย

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการให้บริการกับบุคคลภายนอกที่มาติดต่อราชการและเข้ามาใช้บริการจากเทศบาลตำบลบ้านเตือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) ดังนี้

- ผู้มารับติดต่อราชการและรับบริการ เป็นชาย จำนวน ๓๖๔ คน
 - ผู้มารับติดต่อราชการและรับบริการ เป็นหญิง จำนวน ๒๖๖ คน
- รวมทั้งสิ้น ๖๓๐ คน

และส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านเตือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑ เล่ม ตามเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางสาวพรทิพย์ เนตรบึงอร)
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

- ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ.....
.....

(ลงชื่อ)

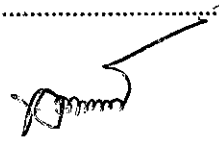
(นางปิยะวรรณ เจนการ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

/- ความเห็น...

- ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....

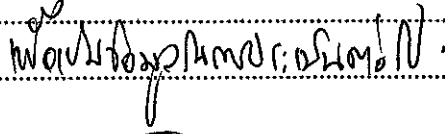
(ลงชื่อ) จำเอก



(นิพนธ์ วงพงคำ)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลบ้านเตี๋ย.....



(ลงชื่อ)



(นายวุฒิชัย ปูว์ง)

ปลัดเทศบาลตำบลบ้านเตี๋ย

- คำสั่งของนายกเทศบาลตำบลบ้านเตี๋ย.....



(ลงชื่อ)



(นายวีโรจน์ สองทุ่ง)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเตี๋ย



สรุปรายงานแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลบ้านเตือ อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย

คำชี้แจง

เทศบาลตำบลบ้านเตือ ได้จัดทำแบบสอบถามนี้ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการกับหน่วยงานเทศบาลตำบลบ้านเตือ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมของเทศบาลตำบลบ้านเตือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบ ในตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน ในด้านการให้บริการ ตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจตามกฎหมายของหน่วยงาน สำหรับหน่วยงานที่มีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเป็นจำนวนมาก อาจมุ่งเน้นการเผยแพร่การปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่มีความสำคัญต่อภารกิจของหน่วยงาน ทั้งนี้ทางเทศบาลตำบลบ้านเตือ จะได้นำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

- ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ
- ด้านที่ ๕ ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

งานกรเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านเตือ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเรียบร้อยแล้ว จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการมารับบริการ ทั้ง ๕ น ได้แก่ ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ ด้านที่ ๕ ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของเทศบาลตำบลบ้านเตือ อำเภอมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ดังนี้

/๑. กลุ่มประชากร...

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

บุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการจากเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ จำนวน ๓๕ คน โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เทศบาลตำบลบ้านเตื่อ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ความพึงพอใจโดยใช้โปรแกรม SPSS

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคคลภายนอก ที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินซึ่งได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๕ คน โดยนำเสนอผลการสำรวจตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๑.๑ เพศ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๒ และเพศหญิง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๘

๑.๒ อายุ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ถัดมาอายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ และถัดมาอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๑ และต่ำสุดคืออายุระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๒

๑.๓ สถานภาพ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรสสูงสุด จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๕ และต่ำสุดคือสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๕

๑.๔ การศึกษา พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๒ และรองลงมาเท่ากัน คือระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า **เท่ากันกับ** อนุปริญญาหรือเทียบเท่า คือ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๕ อันดับรองลงมา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘ และอันดับต่ำสุดระดับปริญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๐

๑.๕ อาชีพ พบว่า ข้อมูลสูงสุดปฏิบัติงานเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๕ รองลงมาเป็นอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ รองลงมาเป็นอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ เท่ากันกับ อาชีพเกษตร/ประมง จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๔ ถัดลงมาอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘ และต่ำสุดคืออาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๙

๑.๖ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยรายเดือน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยรายเดือน ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รองลงมาเป็นรายได้ระหว่าง ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๔ อันดับถัดมารายได้ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๔ และต่ำสุดคือรายได้ระหว่าง ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๒

๑.๗ ช่วงเวลาในการมารับบริการที่หน่วยงาน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จะมาติดต่อราชการกับหน่วยงานเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๘ รองลงมาเป็นเวลา ๑๐.๐๑-๑๒.๐๐ น. จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๒ ลำดับถัดมาคือเวลา ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ และต่ำสุดคือเวลา ๑๒.๐๐ -๑๔.๐๐ น. จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๓

ส่วนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบด้วย ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ ด้านที่ ๕ ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน แบ่งเป็นระดับความคิดเห็นของผู้ประเมิน ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ระดับ ๔ หมายถึง	ระดับมาก
ระดับ ๓ หมายถึง	ระดับปานกลาง
ระดับ ๒ หมายถึง	ระดับน้อย
ระดับ ๑ หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการของบุคคลภายนอก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เทศบาลตำบลบ้านเตื่อ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย สามารถสรุปความพึงพอใจต่อการรับบริการระดับต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕ จำนวนคน (ร้อยละ)	๔ จำนวนคน (ร้อยละ)	๓ จำนวนคน (ร้อยละ)	๒ จำนวนคน (ร้อยละ)	๑ จำนวนคน (ร้อยละ)
ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยค้ำยดี	๒๑ (๖๐)	๑๔ (๔๐)	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๐ (๕๗.๑๔)	๑๕ (๔๒.๘๖)	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๑๘ (๕๑.๔๓)	๑๗ (๔๘.๕๗)	-	-	-
ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒๕ (๗๑.๔๓)	๑๐ (๒๘.๕๗)	-	-	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๒๗ (๗๗.๑๔)	๘ (๒๒.๘๖)	-	-	-
๓. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๒๘ (๘๐)	๗ (๒๐)	-	-	-
ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๓ (๖๕.๗๑)	๑๒ (๓๔.๒๙)	-	-	-
๒. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๒๔ (๖๘.๕๗)	๑๑ (๓๑.๔๓)	-	-	-
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๒๕ (๗๑.๔๓)	๑๐ (๒๘.๕๗)	-	-	-
ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ					
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด)	๓๑ (๘๘.๕๗)	๔ (๑๑.๔๓)	-	-	-
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๓๑ (๘๘.๕๗)	๔ (๑๑.๔๓)	-	-	-
๓. ภาพรวมจากการรับบริการ	๓๐ (๘๕.๗๑)	๕ (๑๔.๒๙)	-	-	-
ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)					
๑. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน	๒๘ (๘๐)	๗ (๒๐)	-	-	-
๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๐ (๘๕.๗๑)	๕ (๑๔.๒๙)	-	-	-
๓. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๐ (๘๕.๗๑)	๕ (๑๔.๒๙)	-	-	-

สรุปส่วนที่ ๒ เกี่ยวกับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เทศบาลตำบลบ้านเตือ ประกอบด้วย ๕ ด้าน พบว่า

- ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ
- ด้านที่ ๕ ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน

***ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ**

ส่วนมากผู้มาติดต่อมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/ เป็นมิตร อธิยาศยตี คิดเป็นร้อยละ ๖๐

***ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

พบว่าระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน สูงสุดคิดเป็นร้อยละ ๘๐

***ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก**

บุคคลที่มาติดต่อราชการส่วนมากคิดเห็นมีความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกว่ามีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓

***ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ**

บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับความพอใจสูงสุด เท่ากันกับ การได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) และการได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๗

***ด้านที่ ๕ ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน**

บุคลากรมีความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน พึงพอใจสูงสุด เท่ากันกับ ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน ,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ และความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มี

ทั้งนี้ ขอขอบพระคุณในความร่วมมืออย่างสูง และจะเก็บรักษาผลการประเมินฯและความคิดเห็นของท่าน ให้เป็นความลับ โดยจะไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต่อสาธารณะในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่อาจทวนสอบกลับไประบุ ผู้ให้ข้อมูลได้

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านเตือ