



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองตาคง

ที่ - วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตาคง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองตาคง

ตามที่เทศบาลตำบลหนองตาคง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตาคง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ แล้วนั้น

บัดนี้ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองตาคง ได้ดำเนินการรวบรวมผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตาคง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เรียบร้อยแล้ว สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตาคง อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี (ตารางที่ ๑)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=๕๙)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๒	๒๐.๓
หญิง	๔๗	๗๙.๗
อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๓	๕.๑
๒๖ - ๓๕ ปี	๖	๑๐.๒
๓๖ - ๔๕ ปี	๑๕	๒๕.๔
๔๖ - ๕๕ ปี	๒๐	๓๓.๙
มากกว่า ๕๖ ปี	๑๕	๒๕.๔
สถานภาพสมรส		
โสด	๑๒	๒๐.๓
สมรส	๓๖	๖๑.๐
หม้าย/หย่า/แยก	๑๑	๑๘.๖

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=๕๙)	ร้อยละ
การศึกษา		
ต่ำกว่า ม.๖	๓๑	๕๒.๕
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๕	๒๕.๔
ปริญญาตรี	๑๑	๑๘.๖
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๒	๓.๔
อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๑๖	๒๗.๑
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๖	๑๐.๒
เกษตรกรกรรม	๓๑	๕๒.๕
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕	๘.๕
อื่น ๆ (ไม่มีงานทำ)	๑	๑.๗
รายได้		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๘	๓๐.๕
๕,๐๐๑ - ๗,๐๐๐ บาท	๘	๑๓.๖
๗,๐๐๑ - ๙,๐๐๐ บาท	๘	๑๓.๖
๙,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๗	๒๘.๘
มากกว่า ๑๐,๐๐๑ บาท	๘	๑๓.๖

จากตารางที่ ๑ พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองตาก อำเภอบึงน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำนวน ๕๙ คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗ อายุ ๔๖ - ๕๕ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๙ สถานภาพ สมรส จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐ การศึกษาต่ำกว่า ม.๖ จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕ อาชีพ เกษตรกรรม จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕ รายได้ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ												
	มากที่สุด (๕)		มาก (๔)		ปานกลาง (๓)		น้อย (๒)		ควรปรับปรุง (๑)		$\bar{x}$	S.D	% (แปรผล)
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑	๑.๗	๓๘	๔.๔	๑๙	๓๒.๒	๑	๑.๗	๐	๐	๓.๖๖	.๕๔	๗๓.๒๐ (มาก)
๒.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๔	๖.๘	๓๘	๖๔.๔	๑๖	๗.๑	๑	๑.๗	๐	๐	๓.๗๖	.๕๙	๗๕.๒๐ (มาก)
๓.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑	๑.๗	๓๖	๖๑.๐	๒๒	๓๗.๓	๐	๐	๐	๐	๓.๖๔	.๕๑	๗๒.๘๐ (มาก)
๔. มีการจัดทำเอกสารคู่มือและแผ่นพับแนะนำในการชำระภาษีฯ เพื่อให้ความรู้ในการเสียภาษีแก่ประชาชน	๒	๓.๔	๓๔	๕๗.๖	๒๐	๓๓.๙	๓	๕.๑	๐	๐	๓.๕๙	.๖๔	๗๑.๘๐ (มาก)
๕.มีการเตรียมแบบคำร้องต่าง ๆ ไว้พร้อมในการให้บริการ	๒	๓.๔	๔๐	๖๗.๘	๑๖	๒๗.๑	๐	๐	๑	๑.๗	๓.๗๑	.๖๑	๗๔.๒๐ (มาก)
ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ											๓.๖๗	.๕๘	๗๓.๔๐ (มาก)

จากตารางที่ ๒ ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตากง อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.67$) คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๐ โดยพบว่า ข้อที่มีการปฏิบัติงานสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย = ๓.๗๖ หรือ ร้อยละ ๗๕.๒๐ และข้อที่มีการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ มีการจัดทำเอกสารคู่มือและแผ่นพับแนะนำในการชำระภาษีฯ เพื่อให้ความรู้ในการเสียภาษีแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ย = ๓.๕๙ หรือ ร้อยละ ๗๑.๘๐

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ												
	มากที่สุด (๕)		มาก (๔)		ปานกลาง (๓)		น้อย (๒)		ควรปรับปรุง (๑)		$\bar{x}$	S.D	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			(แปรผล)
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๙	๑๕.๓	๓๘	๖๔.๕	๑๐	๑๖.๙	๒	๓.๔	๐	๐	๓.๙๑	.๖๗	๗๘.๒๐ (มาก)
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๖	๑๐.๒	๓๘	๖๔.๕	๑๒	๒๐.๓	๑	๑.๗	๒	๓.๔	๓.๗๖	.๗๙	๗๕.๒๐ (มาก)
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๗	๑๑.๙	๓๕	๕๙.๓	๑๖	๒๗.๑	๑	๑.๗	๐	๐	๓.๘๑	.๖๕	๗๖.๒๐ (มาก)
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒	๓.๔	๓๓	๕๕.๙	๒๑	๓๕.๖	๓	๕.๑	๐	๐	๓.๕๗	.๖๔	๗๑.๘๐ (มาก)
๕.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอในการให้บริการ	๓	๕.๑	๓๗	๖๒.๗	๑๙	๓๒.๒	๐	๐	๐	๐	๓.๗๒	.๕๕	๗๔.๔๐ (มาก)

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ												
	มากที่สุด (๕)		มาก (๔)		ปานกลาง (๓)		น้อย (๒)		ควร ปรับปรุง (๑)		$\bar{x}$	S.D	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
๖.มีการจัดเจ้าหน้าที่ ไว้ให้บริการเวลาพัก กลางวัน	๔	๖.๘	๓๒	๕๔.๒	๒๒	๓๗.๓	๐	๐	๑	๑.๗	๓.๖๔	.๖๘	๗๒.๘๐ (มาก)
๗.เจ้าหน้าที่มีความ ซื่อสัตย์ สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	๓	๕.๑	๓๔	๕๗.๖	๑๗	๒๘.๘	๒	๓.๔	๓	๕.๑	๓.๕๔	.๘๕	๖๙.๘๐ (มาก)
ภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ											๓.๗๐	.๖๙	๗๔.๐๐ (มาก)

จากตารางที่ ๓ ภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตาก อำเภอง่วงน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = ๓.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐ โดยพบว่า ข้อที่มีการปฏิบัติงานสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย = ๓.๕๑ หรือ ร้อยละ ๗๘.๒๐ และข้อที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย = ๓.๕๔ หรือ ร้อยละ ๖๙.๘๐

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ												
	มากที่สุด (๕)		มาก (๔)		ปานกลาง (๓)		น้อย (๒)		ควร ปรับปรุง (๑)		$\bar{x}$	S.D	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			(แปรผล)
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๖	๑๐.๒	๔๐	๖๗.๘	๑๒	๒๐.๓	๑	๑.๗	๐	๐	๓.๘๖	.๖๐	๗๗.๒๐ (มาก)
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศเช่น ห้องคอมพิวเตอร์	๘	๑๓.๖	๓๘	๖๔.๔	๑๒	๒๐.๓	๑	๑.๗	๐	๐	๓.๘๙	.๖๓	๗๗.๘๐ (มาก)

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ													
	มากที่สุด (๕)		มาก (๔)		ปานกลาง (๓)		น้อย (๒)		ควรปรับปรุง (๑)		$\bar{x}$	S.D	%	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%				(แปลผล)
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	๑๒	๒๐.๓	๓๔	๕๗.๖	๑๐	๑๖.๙	๒	๓.๔	๑	๑.๗	๓.๙๑	.๘๑	๗๘.๒๐ (มาก)	
๔.อาคาร สถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๑๑	๑๘.๖	๔๐	๖๗.๘	๖	๑๐.๒	๐	๐	๒	๓.๔	๓.๙๘	.๗๗	๗๙.๖๐ (มาก)	
ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก												๓.๙๑	.๗๐	๗๘.๒๐

จากตารางที่ ๔ ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลหนองตาก อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐ โดยพบว่า ข้อที่มีการปฏิบัติงานสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ อาคาร สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย = ๓.๙๘ หรือ ร้อยละ ๗๙.๖๐ และข้อที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุด คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย = ๓.๘๖ หรือ ร้อยละ ๗๗.๒๐

ตารางที่ ๕ การขอรับบริการ

ด้านการให้บริการประชาชน	จำนวน (n=๕๙)	ร้อยละ
๑. ภาษีบำรุงท้องที่	๔๙	๘๓.๐๕
๒. ภาษีป้าย	๕	๘.๔๗
๓. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๑๓	๒๒.๐๓
๔. ค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตต่างๆ	๖	๑๐.๑๗
๕. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๒	๓.๓๙
๖. การช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย	๑๓	๒๒.๐๓
๗. การแจ้งเหตุร้องทุกข์	๔	๖.๗๘
๘. การบริการข้อมูลข่าวสาร	๑๐	๑๖.๙๕

จากตารางที่ ๕ พบว่า จำนวนประชาชนที่เข้ารับบริการเทศบาลตำบลหนองตาคง อำเภอ
โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำนวน ๕๙ คน ส่วนใหญ่เป็นการชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๔๙ คน คิดเป็น
ร้อยละ ๘๓.๐๕ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๓ และการช่วยเหลือและบรรเทา
สาธารณภัย จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๓

ตารางที่ ๖ แสดงภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองตาคง อำเภอ
โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๖๗	๗๓.๔๐	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๗๐	๗๔.๐๐	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๑	๗๘.๒๐	มาก
สรุป	๓.๗๖	๗๕.๒๐	มาก

จากตารางที่ ๖ พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองตาคง อำเภอ
โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย = ๓.๗๖
หรือร้อยละ ๗๕.๒๐

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา มีผู้เสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานดังนี้

๑. ควรปรับปรุงด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๒. ควรปรับปรุงด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน
๓. ควรปรับปรุงเรื่องน้ำ

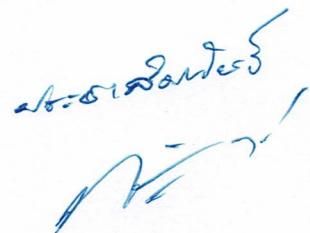
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ของเทศบาลฯ ต่อไป



(นางภาวนา สายทอง)
หัวหน้าสำนักปลัด



(นางภาวนา สายทอง)
หัวหน้าสำนักปลัด รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลหนองตาคง



(นายณัฐพงษ์ ศิริสือสุวรรณ)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองตาคง