บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ กองคลัง
ที่ ชพ ๕๓๑๐๕/ ๔๗ วันที่ ๒๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔
เรื่อง สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้/ผู้อำนวยการกองคลัง/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี

ตามที่งานจัดเก็บรายได้ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ งานจัดเก็บฯ ได้จัดทำแบบสอบถาม โดยมีประเด็นวัดความพึงพอใจ ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ นั้น

งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ได้รวบรวมสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ และสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบโปรดลงนามข้อเสนอแนะ ที่มาพร้อมนี้

(นางปทิตา จันทโลก)
เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน

(นางจันทนา [illegible])
นักวิชาการคลังชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้

ปลัดเทศบาลตำบลวังไผ่

(นายสุรชัย ทิพย์สุวรรณ)
นายกเทศมนตรีตำบลวังไผ่

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานจัดเก็บและพัฒนารายได้กองคลัง เทศบาลตำบลวังไผ่
ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ คน)

ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๔๓	๔๓
หญิง	๕๗	๕๗
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๑๕ ปี	๑	๑
๑๖ – ๒๕ ปี	๑๓	๑๓
๒๖ – ๓๕ ปี	๒๔	๒๔
๓๖ – ๔๕ ปี	๑๘	๑๘
๔๖ – ๕๕ ปี	๒๙	๒๙
มากกว่า ๕๕ ปี	๑๕	๑๕
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๙	๑๙
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๗	๑๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย,ปวช.	๒	๑๓
อนุปริญญา, ปวส., ปวท.	๑๓	๑๓
ปริญญาตรี	๓๔	๓๔
ปริญญาโท	๑๕	๑๕
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๓
ข้าราชการ	๒๓	๒๓
พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒	๙
ธุรกิจส่วนตัว	๓๑	๓๑
ลูกจ้าง	๑๐	๑๐
เกษตรกร	๑๖	๑๖
อื่น	๕	๕
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**

ตารางที่ 2 ลักษณะหรือความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของงานจัดเก็บและพัฒนารายได้

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับคะแนนเฉลี่ย(ร้อยละ) ความพึงพอใจ								
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ									
1.1ระยะเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม	79	20	1			478	4.78	95.60	มากที่สุด
1.2มีกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน	86	14				486	4.86	97.20	มากที่สุด
1.3มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	68	32				468	4.68	93.60	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ									
2.1ชี้แจงให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างชัดเจน	86	14				486	4.86	97.20	มากที่สุด
2.2ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	80	19	1			476	4.76	95.20	มากที่สุด
2.3ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	79	21				479	4.79	95.80	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	79	17	4			475	4.75	95.00	มากที่สุด
3.2สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	77	23				477	4.77	95.40	มากที่สุด
3.3มี าสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	83	17				483	4.83	96.60	มากที่สุด

3.4มีห้องน้ำที่สะอาด	83	13	2	1	1	476	4.76	95.20	มากที่สุด
3.5มีน้ำดื่ม กาแฟให้บริการ	38	27	9		26	351	3.51	70.20	ปานกลาง
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ									
4.1การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์	89	11				489	4.89	97.80	มากที่สุด
4.2ได้รับการแนะนำคำปรึกษาที่ถูกต้อง ครบถ้วนรวดเร็ว	87	13				487	4.87	97.40	มากที่สุด
รวมค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งหมด(ร้อยละ)	**1014**						4.69	93.87	มากที่สุด

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้
กองคลัง เทศบาลตำบลวังไผ่

จากข้อมูลในตารางที่ ๑

จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับโครงการความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามคุณลักษณะเฉพาะบุคคล สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน ได้ดังนี้

๑. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะเห็นได้ว่ามีเพศหญิงตอบแบบสอบถามมากกว่าเพศชาย ในเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๒ และเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๔๘

๒. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น ช่วงอายุ ๓๖-๔๕ ปี มากที่สุด เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๙ รองลงมาคืออายุช่วง ๑๖-๒๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖ ช่วงอายุ ๒๖ - ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒ ช่วงอายุ ๔๖-๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และช่วงอายุมากกว่า ๕๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๑

๓. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๒ รองลงมา ระดับการศึกษาอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ ๓๖ ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ ๒

๔. อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๔๔ รองลงมา อาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒๔ รองลงมาลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และพนักงานของรัฐ / รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๑๐

จากข้อมูลตารางที่ ๒

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ซึ่งสามารถแยกค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยในแต่ละข้อได้สรุปเรียงตามลำดับร้อยละที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ ระยะเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗

๑.๒ มีกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗

๑.๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗

๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

๒.๑ ชี้แจงให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างชัดเจน ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ๙๗ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓

๒.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒

๒.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒

๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓

๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒

๓.๓ มีเอกสาร/ แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ๙๔ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖

๓.๔ มีห้องน้ำที่สะอาด ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒ และในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๓

๓.๕ มีน้ำดื่ม กาแฟให้บริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘

๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

๔.๑ การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓

๔.๒ ได้รับการแนะนำ คำปรึกษาที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ สรุปทุกข้อส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๗ รองลงมาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๐ และในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๓

ซึ่งถ้ามองดูภาพรวมทั้งหมดความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด**

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้บริหาร

๑. ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ของปลัดเทศบาลตำบลวังไผ่

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(นายสุรศักดิ์ แพรสมบูรณ์)

ปลัดเทศบาลตำบลวังไผ่

๒. ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ของรองนายกเทศมนตรี

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(นายสุนันท์ หนูม่วง)

รองนายกเทศมนตรี

๓.ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ของรองนายกเทศมนตรี

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(นายนิคม แดงเพชร)

รองนายกเทศมนตรี

๔. ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ของนายกเทศมนตรี

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(นายศุภชัย ทิพย์สุวรรณ)

นายกเทศมนตรีตำบลวังไผ่