

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

เทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลสันนาเม็ง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสันนาเม็ง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อสำรวจความพึงพอใจการให้บริการและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลสันนาเม็ง เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการบริการจัดการการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในเทศบาลตำบลสันนาเม็งให้ดียิ่งขึ้น และบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการได้อย่างมีมาตรฐาน

ดังนั้นจึงได้สำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลสันนาเม็งจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการโดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจจำนวน ๓๐๐ ชุด โดยทำการประเมิน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินพบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๘๓	๒๗.๖๗
หญิง	๒๑๗	๗๒.๓๓
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๒๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓๓ และเพศชาย ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๓.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๑	๓.๖๗
๓๑ - ๔๐ ปี	๕๒	๑๗.๓๓
๔๑ - ๕๐ ปี	๖๗	๒๒.๓๓
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๓๙	๔๖.๓๓
๖๑ ปีขึ้นไป	๒๒	๗.๓๓
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่อายุ ๕๑-๖๐ ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๓ รองลงมาคืออายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๓ อายุ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๓ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๓ อายุ ๒๐-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๗ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๖๓	๒๑.๐๐
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา	๙๗	๓๒.๓๓
ปริญญาตรี	๑๒๕	๔๑.๖๗
ปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท	๑๕	๕.๐๐
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ รองลงมา มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๓ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ และปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๘	๙.๓๓
บริษัท/ห้างร้าน	๓๒	๑๐.๖๗
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๖๘	๒๒.๖๗
รับจ้าง	๑๒๓	๔๑.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๗	๕.๖๗
เกษตรกร	๓๒	๑๐.๖๗
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐ รองลงมา ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๗ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๗ บริษัท/ห้างร้าน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๗ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๓ และนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๗ ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสนาเม็ง

๑. ด้านเวลา

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการด้านเวลา

ด้านเวลา	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๖๕	๑๑๓	๑๕	๕	๒
	(๕๕.๐๐)	(๓๗.๖๗)	(๕.๐๐)	(๑.๖๗)	(๐.๖๗)
ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘๕	๑๐๒	๑๑	๑	๑
	(๖๑.๖๗)	(๓๔.๐๐)	(๓.๖๗)	(๐.๓๓)	(๐.๓๓)

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ รองลงมาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖๗ และในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๗ รองลงมาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ และในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๓.๖๗ ตามลำดับ

๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๖๗	๑๑๖	๑๕	๒	๐
	(๕๕.๖๗)	(๓๘.๖๗)	(๕.๐๐)	(๐.๖๗)	(๐.๐๐)
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๕๔	๑๒๑	๒๐	๓	๒
	(๕๑.๓๓)	(๔๐.๓๓)	(๖.๖๗)	(๑.๐๐)	(๐.๖๗)
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๕๐	๑๓๒	๑๖	๑	๑
	(๕๐.๐๐)	(๔๔.๐๐)	(๕.๓๓)	(๐.๓๓)	(๐.๓๓)

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖๗ รองลงมาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖๗ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยมีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๓ รองลงมาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓๓ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยมีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๓ ตามลำดับ

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๘๐	๑๑๑	๗	๑	๑
	(๖๐.๐๐)	(๓๗.๐๐)	(๒.๓๓)	(๐.๓๓)	(๐.๓๓)
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๑๗๖	๑๑๑	๑๒	๑	๐
	(๕๘.๖๗)	(๓๗.๐๐)	(๔.๐๐)	(๐.๓๓)	(๐.๐๐)
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๕๖	๑๓๒	๑๐	๒	๐
	(๕๒.๐๐)	(๔๔.๐๐)	(๓.๓๓)	(๐.๖๗)	(๐.๐๐)
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๗๕	๑๑๔	๑๑	๐	๐
	(๕๘.๓๓)	(๓๘.๐๐)	(๓.๖๗)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๘๒	๑๐๘	๙	๑	๐
	(๖๐.๖๗)	(๓๖.๐๐)	(๓.๐๐)	(๐.๓๓)	(๐.๐๐)

จากตารางที่ ๗ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมาระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๓ ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖๗ รองลงมาระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ รองลงมาระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ รองลงมาระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๗ ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๗ รองลงมาระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ ตามลำดับ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ	๑๕๓	๑๓๐	๑๕	๑	๑
	(๕๑.๐๐)	(๔๓.๓๓)	(๕.๐๐)	(๐.๓๓)	(๐.๓๓)
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๖๑	๑๒๒	๑๔	๓	๐
	(๕๓.๖๗)	(๔๐.๖๗)	(๔.๖๗)	(๑.๐๐)	(๐.๐๐)
การอำนวยความสะดวก ปลอดภัยแก่ผู้พิการ เช่น ช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการ คนชรา	๑๔๘	๑๓๔	๑๖	๒	๐
	(๔๙.๓๓)	(๔๔.๖๗)	(๕.๓๓)	(๐.๖๗)	(๐.๐๐)
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๗๖	๑๑๔	๘	๑	๑
	(๕๘.๖๗)	(๓๘.๐๐)	(๒.๖๗)	(๐.๓๓)	(๐.๓๓)

จากตารางที่ ๘ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ รองลงมา ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๗ รองลงมาระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๗ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๗ ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยอำนวยความสะดวก ปลอดภัยแก่ผู้พิการ เช่น ช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการ คนชรา ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓๓ รองลงมาระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๗ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๓ ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖๗ รองลงมาระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๗ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับใด	๒๕๔	๔๕	๑	๐	๐
	(๘๔.๖๗)	(๑๕.๐๐)	(๐.๓๓)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)

จากตารางที่ ๙ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการภาพรวมในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๗ รองลงมาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๓ ตามลำดับ

ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

- ไฟฟ้าในหมู่บ้าน มีความสว่างทั่วถึง รวดเร็วเมื่อมีปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง
- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง