



ประกาศเทศบาลนครสมุทรปราการ

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภายในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ

ตามที่ สำนักปลัดเทศบาล ได้รับอนุมัติให้จ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในการบริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภายในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ ดังนี้

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐ โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐ อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค่าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒ โดยรายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐

๒. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๒ คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ ๑๐ คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง ๔ ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลักษณะงานบริการออกเป็น ๔ ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

งานบริการที่ ๑ งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒ คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ ๑๐ คะแนน

งานบริการที่ ๒ งานด้านรายได้หรือภาษี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละของ ๙๖.๐ คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ ๑๐ คะแนน

งานบริการที่ ๓ ด้านสาธารณสุข จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละของ ๙๗.๐ คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ ๑๐ คะแนน

งานบริการที่ ๔ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละของ ๙๖.๖ คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ ๑๐ คะแนน

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายธนเสกข์ อุดมวงค์ยงค์)
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีนครสมุทรปราการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ สป ๕๒๐๐๑/๒๑๕๐

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภายในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ

เรียน ปลัดเทศบาล /นายกเทศมนตรีนครสมุทรปราการ

ตามที่ สำนักปลัดเทศบาล ได้รับอนุมัติให้จ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในการบริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๖ จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภายในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ ดังนี้

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐ โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐ อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค่าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒ โดยรายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐

๒. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๒ คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ ๑๐ คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง ๔ ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลักษณะงานบริการออกเป็น ๔ ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

งานบริการที่ ๑ งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒ คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ ๑๐ คะแนน

งานบริการที่ ๒ งานด้านรายได้หรือภาษี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละของ ๙๖.๐ คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ ๑๐ คะแนน

งานบริการที่ ๓ ด้านสาธารณสุข จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละของ ๙๗.๐ คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ ๑๐ คะแนน

งานบริการที่ ๔ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละของ ๙๖.๖ คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ ๑๐ คะแนน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๔๐๐ คน พบว่าเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐ และเพศชาย จำนวน ๑๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐

อายุ พบว่า อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐ รองลงมา คือ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕ และอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕ ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒ รองลงมาคือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘ และรับจ้างทั่วไป จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓ ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐ รองลงมาคือ รายได้ ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕ และรายได้มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕ ตามลำดับ

๒. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง ๔ ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ดังนี้

งานบริการที่ ๑ งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

- ๑.๑ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓
- ๑.๒ด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓
- ๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖
- ๑.๔ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑

งานบริการที่ ๒ งานด้านรายได้หรือภาษี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

- ๒.๑ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕
- ๒.๒ด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑
- ๒.๓ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐
- ๒.๔ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓

งานบริการที่ ๓ งานด้านสาธารณสุข จากการศึกษาพบว่า ประชาชน โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

๓.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔

๓.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓

๓.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕

๓.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗

งานบริการที่ ๔ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

๔.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒

๔.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔

๔.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐

๔.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔

ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ” ในทุกด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งจากการลงพื้นที่เพื่อทำการสำรวจในครั้งนี้ประชาชนส่วนใหญ่ พึงพอใจในการทำงานของเทศบาลนครสมุทรปราการ เนื่องจากมีการพัฒนาในการให้บริการดีขึ้นอย่างมาก และมีการบริการที่ดี ซึ่งจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาพบว่ามีข้อเสนอแนะในประเด็นที่ดำเนินการสำรวจตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายดังนี้

๑. งานด้านทะเบียน

- จากการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในด้านงานทะเบียน พบว่า ประชาชนอยากให้มีระบบคิวงานทะเบียน เนื่องจากปัจจุบันมีคิวต่อวันที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน

๒. งานด้านรายได้หรือภาษี

- จากการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนอยากให้มีเรื่องการประชาสัมพันธ์เรื่องอัตราการจัดเก็บภาษี

๓. งานด้านสาธารณสุข

- ไม่พบข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ

๔. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ไม่พบข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ

เห็นควรแจ้ง กอง/สำนัก เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ให้มี
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวฐิติรัชต์ เรืองแจ่ม)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

เพื่อโปรดทราบ

จำแนก
(สิทธิทัศน์ แก้วไพฑูริ์)
รองปลัดเทศบาล
๑๑ ม.ค. ๖๖



(นายสมภพ นุราธิ์)
หัวหน้าฝ่ายปกครอง รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรีนครสมุทรปราการ
เพื่อโปรดทราบ



(นายสิทธิชัย เกษรสิทธิ์)
ปลัดเทศบาลนครสมุทรปราการ



(นายธนเสฏฐ์ อุดมวงศ์ยนต์)
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีนครสมุทรปราการ