



ประกาศเทศบาลนครสมุทรปราการ

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภายในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ

ตามที่ สำนักปลัดเทศบาล ได้รับอนุมัติให้จ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในการบริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภายในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ ดังนี้

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๔๐๐ คน พบว่า

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๒ และเพศชาย จำนวน ๑๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘

อายุ พบว่า อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕ รองลงมา คือ อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕ และอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕ ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕ รองลงมาคือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘ และรับจ้างทั่วไป จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒ ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓ รองลงมาคือ ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕ และรายได้มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ตามลำดับ

๒. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง ๔ ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ดังนี้

งานบริการที่ ๑ งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

๑.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒

๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕

๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗

๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘

งานบริการที่ ๒ งานด้านรายได้หรือภาษี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ เมื่อพิจารณาเป็นด้านรายด้าน พบว่า

๒.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖

งานบริการที่ ๓ ด้านสาธารณสุข จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ เมื่อพิจารณาเป็นด้านรายด้าน พบว่า

๓.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕

๓.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕

๓.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗

๓.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙

งานบริการที่ ๔ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ เมื่อพิจารณาเป็นด้านรายด้าน พบว่า

๔.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖

๔.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒

๔.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕

๓.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายธนเสฏฐ์ อุดมวงศ์ยนต์)
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีนครสมุทรปราการ