รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของ
เทศบาลตำบลม่วงนา อำเภอดอนจาน จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ทต.ม่วงนา// ธุรการ// ตุลาคม ๒๕๖๔

คำนำ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของเทศบาลตำบลม่วงนา อำเภอดอนจาน จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการรายงานผลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แสดงผลการดำเนินงานที่มีความเชื่อมโยงกัน อันเป็นผลจากการพัฒนาคุณภาพการบริจัดการภาครัฐที่เทศบาลตำบลม่วงนา ได้ดำเนินการโดยมีการกำหนดทิศทางการทำงาน เป้าประสงค์ และผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์กร สู่ประชาชนให้เกิดการรับรู้และเข้าใจ

เทศบาลตำบลม่วงนา จึงได้ดำเนินการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานโดยการสำรวจสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ คือ ในแต่ละส่วนราชการภายในเทศบาลตำบลม่วงนา ตลอดจนนำเสนอช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารที่ประชาชนในพื้นที่ตำบลม่วงนา และบุคคลทั่วไป สามารถเข้าถึงบริการของเทศบาลตำบลม่วงนา ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต่อไป

เทศบาลตำบลม่วงนา

ตุลาคม ๒๕๖๔

บทสรุปสำหรับผู้บริการ
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
จากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลม่วงนา อำเภอดอนจาน จังหวัดกาฬสินธุ์
****

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนราชการภายในเทศบาลตำบลม่วงนา อำเภอดอนจาน จังหวัดกาฬสินธุ์ ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ แต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลม่วงนา และศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบการสรุปผลการประเมิน โดยในบทสรุปสำหรับผู้บริหาร จะสรุปผลการประเมิน ในตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ และตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผลของแต่ละระดับความคิดเห็น โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละในการประเมิน ดังนี้

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	พอใจมาก
ระดับความพึงพอใจ	ค่อนข้างพอใจ
ระดับความพึงพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ
ระดับความพึงพอใจ	ไม่พอใจ

ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	เชื่อมั่นมาก
ระดับความพึงพอใจ	ค่อนข้างเชื่อมั่น
ระดับความพึงพอใจ	ไม่ค่อยเชื่อมั่น
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เชื่อมั่น

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

<u>สำนักงานปลัด</u>

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐
๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลม่วงนา ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๗ (๘๖.๖๖)

ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖
๒) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐
๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลม่วงนาในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๗

<u>กองคลัง</u>

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐
๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองคลัง เทศบาลตำบลม่วงนาในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๙

ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘
๒) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘
๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองคลัง เทศบาลตำบลม่วงนาในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๘

<u>กองช่าง</u>

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘
๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองช่าง เทศบาลตำบลม่วงนาในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๒

ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘
๒) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔
๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความ พึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองช่าง เทศบาลตำบลม่วงนาในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๒

<u>กองการศึกษา</u>

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕
๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๕

ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสุงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑

๒) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑

๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๓