



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลม่วงนา อำเภอตอนจัน จังหวัดกาฬสินธุ์
ที่ กส ๗๘๐๐๑ /- วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลม่วงนา

ตามที่คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลม่วงนา ได้ทำการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลม่วงนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒ และที่ประชุมคณะกรรมการได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลม่วงนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ แล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลม่วงนาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลม่วงนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ให้ท่านทราบ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลม่วงนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ที่แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายปรเมศวร์ อิมแมน)

ปลัดเทศบาลตำบลม่วงนา

ความคิดเห็น/ข้อสั่งการของนายกเทศมนตรี

- ทราบ
- ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ทางเว็บไซต์

(นายชัยณรงค์ ภูณี)

นายกเทศมนตรีตำบลม่วงนา

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลม่วงนา

งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

เทศบาลตำบลม่วงนา อำเภอดอนจาน

จังหวัดกาฬสินธุ์

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลม่วงนา อำเภอดอนจาน จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

.....

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลม่วงนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลม่วงนาที่มาใช้บริการ จำนวน ๗๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีจำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการจำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีจำนวน ๘ ข้อ

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการจำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ ๒ หมายถึง พึงพอใจ

ระดับ ๓ หมายถึง ควรปรับปรุง

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลม่วงนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ได้ ร่วมประชุมกัน ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๙.๓๐ น. ณ ห้องประชุมเทศบาลตำบลม่วงนา ได้สรุปผลการวิเคราะห์ ข้อมูลตามแบบสอบถามความ พึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๗	๒๔.๓๐
หญิง	๕๓	๗๕.๗๐
รวม	๗๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๘.๖๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๖	๒๒.๙๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๖	๕๑.๔๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๒	๑๗.๑๐
รวม	๗๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๖	๓๗.๑๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๕	๕๐.๐๐
ปริญญาตรี	๘	๑๑.๔๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๔๐
รวม	๗๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๗	๑๐.๐๐
ข้าราชการ	๓	๔.๓๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๔๐
เกษตรกร	๓๘	๕๔.๓๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๘	๒๕.๗๐
อื่นๆ	๓	๔.๓๐
รวม	๗๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี การให้บริการของเทศบาลตำบลม่วงนา กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๗๐ คนส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร (ร้อยละ ๕๔.๓๐) รองลงมาคือประเภทธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ ๒๕.๗๐)

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจ มาก (๑)	ร้อยละ ๕๗	พึง พอใจ (๒)	ร้อยละ ๕๗	ควร ปรับปรุง (๓)	ร้อยละ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖	๕๗	๖๔	๕๑.๔๓	๐	๐
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว						
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐	๕๗	๖๐	๕๕.๗๑	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๖	๕๗	๖๔	๕๑.๔๓	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๑	๕๗	๕๙	๕๔.๒๙	๐	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๐	๕๗	๖๐	๕๕.๗๑	๐	๐
รวม		๕๗		๕๗.๗๑	๐	๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจ มาก	ร้อยละ	พึง พอใจ	ร้อยละ	ควร ปรับปรุง	ร้อยละ
	(๑)		(๒)		(๓)	
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ			๙	๑๒.๘๖	๖๑	๘๗.๑๔
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ให้ บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อธยาศัยดี)						
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๖		๖๒	๘๘.๕๗	๒	๒.๘๖
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ๑๓ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็น อย่างดี		๑๘.๕๗	๕๗	๘๑.๔๓	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๕	๒๑.๔๓	๕๕	๗๘.๕๗	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๕	๒๑.๔๓	๕๕	๗๘.๕๗		๐
รวม		๑๖.๕๗		๘๒.๘๖		๐.๕๗
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	๔	๕.๗๑	๖๖	๙๔.๒๙	๐	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕	๗.๑๔	๖๒	๘๘.๕๗	๓	๔.๒๙
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๕	๗.๑๔	๖๕	๙๒.๘๖	๐	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ		๗.๑๔	๖๕	๙๒.๘๖	๐	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ		๗.๑๔		๕		
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๕	๗.๑๔	๖๕	๙๒.๘๖	๐	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕	๕.๗๑	๖๕	๙๒.๘๖	๑	๑.๔๓

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจ มาก (๑)	ร้อยละ	พึง พอใจ (๒)	ร้อยละ	ควร ปรับปรุง (๓)	ร้อยละ
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๕	๗.๑๔	๖๕	๙๒.๘๖	๐	๐
รวม		๖.๗๙		๙๒.๓๒		๐.๘๙
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๑๐	๑๔.๒๙	๖๐	๘๕.๗๑	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	๘	๑๑.๔๓	๖๒	๘๘.๕๗	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๗	๑๐.๐๐	๖๓	๙๐.๐๐	๐	๐
รวม		๑๑.๙๑		๘๘.๐๙	๐	๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ		๑๑.๘๙		๘๗.๗๕		๐.๓๖

จากตอนที่๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากร เทศบาลตำบลม่วงนา ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่๑ด้านขั้นตอนการให้ บริการ

- พึงพอใจมาก ร้อยละ๑๒.๒๙ - พึงพอใจ ร้อยละ๘๗.๗๑ - ควรปรับปรุง ร้อยละ๐.๐๐

ด้านที่๒ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมาก ร้อยละ๑๖.๕๗ - พึงพอใจ ร้อยละ ๘๒.๘๖ - ควรปรับปรุง ร้อยละ๐.๕๗

ด้านที่๓ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมาก ร้อยละ๖.๗๙ - พึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๓๒ - ควรปรับปรุง ร้อยละ๐.๘๙

ด้านที่๔ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมาก ร้อยละ๑๑.๙๑ - พึงพอใจ ร้อยละ ๘๘.๐๙ - ควรปรับปรุง ร้อยละ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลม่วงนา

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเทศบาลตำบลม่วงนา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้ บริการดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก ๑๑ ร้อยละ.๘๙ ระดับพึงพอใจ ร้อยละ๘๗.๗๕ และระดับควรปรับปรุง ร้อยละ๐.๓๖ ระดับความพึงพอใจ ที่มากที่สุดคือ ๒ ระดับ

(พึงพอใจ ร้อยละ๘๗.๗๕)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย)
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ
๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
๓. ควรประชาสัมพันธ์ ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง