



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองหลวง

ที่ สน ๕๕๗๐๑/๐๐๗

วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองหลวง

ด้วยเทศบาลตำบลหนองหลวง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหลวง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ซึ่งมีประชาชนมาใช้บริการงานต่างๆ ณ เทศบาลตำบลหนองหลวง จำนวน ๕๐ คน

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลหนองหลวง ประชาชนมีความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๔) รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวิวรรธน์ โคตรภูธร)

ผู้ช่วยนิติกร

ความเห็นนิติกร

(นางสาวสวัสดี อุปษา)
นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(นางรุ่งฤดี ศรีทะจักร์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล

(นายเรืองฤทธิ์ พิมพ์บุตร)
ปลัดเทศบาล

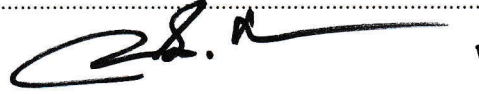
คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลหนองหลวง

ทราบ

อนุญาต/อนุมัติ

ดำเนินการตามเสนอ

ถ้อยปฏิบัติ



(นายประมวล ศรีมา)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองหลวง

วันที่ ๒๙ มี.ค. ๖๖

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลหนองหลวง ตำบลหนองหลวง
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองหลวง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

- ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

- ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

๖. เรื่องที่ขอรับบริการ

.....๕..... การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ๑๖..... การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
.....๑..... การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์๐..... งานการเงิน
.....๒..... งานจัดซื้อจัดจ้าง๑๑..... งานขออนุญาตต่างๆ
.....๑๔..... การชำระภาษีต่างๆ๑..... เรื่องขอรับบริการอื่นๆ

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๐	๔๐.๐๐
หญิง	๓๐	๖๐.๐๐
รวม	๕๐ คน	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓ คน	๖.๐๐
๒๐ - ๓๙ ปี	๔ คน	๘.๐๐
๔๐ - ๕๙ ปี	๑๗ คน	๓๔.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๖ คน	๕๒.๐๐
รวม	๕๐ คน	

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๑๕ คน	๓๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า ปวช.	๒๓ คน	๔๖.๐๐
ปริญญาตรี	๑๐ คน	๒๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐ คน	๐
รวม	๕๐ คน	

๔. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๘ คน	๕๖.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๕ คน	๑๐.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๘ คน	๑๖.๐๐
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓ คน	๖.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๕ คน	๑๐.๐๐
อื่น ๆ	๑ คน	๒.๐๐
รวม	๕๐ คน	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด	
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
๑	๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๕/๑๐ %	๓๖/๓๒%	๙/๑๑๘%	๐/๐%	๐/๐%	๓.๙๒
๒	๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕/๑๐ %	๓๕/๓๐%	๑๐/๒๐%	๐/๐%	๐/๐%	๓.๙
๓	๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๓/๖%	๓๖/๓๒%	๑๑/๒๒%	๐/๐%	๐/๐%	๓.๘
๔	๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๕/๑๐ %	๓๗/๓๔%	๘/๑๖%	๐/๐%	๐/๐%	๓.๙๔
๕	๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔/๘%	๓๔/๖๘%	๑๐/๒๐%	๒/๔%	๐/๐%	๓.๗๘
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ							
๑	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิบายดี)	๔/๘ %	๒๘/๕๖%	๑๘/๓๖%	๐/๐%	๐/๐%	๓.๗๒
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๓/๖%	๒๘/๕๖%	๑๙/๒๘%	๐/๐%	๐/๐%	๓.๖๘
๓	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓/๖%	๒๙/๕๘%	๑๘/๓๖%	๐/๐%	๐/๐%	๓.๗

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด	
๔	๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔/๘%	๒๙/๕๘%	๑๗/๓๔%	๐/๐%	๐/๐%	๓.๗๔
๕	๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓/๖%	๓๐/ ๖๐%	๑๗/๓๔%	๐/๐%	๐/๐%	๓.๗๒
๖	๖.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕/๑๐ %	๓๐/๖๐%	๑๕/๓๐%	๐/๐%	๐/๐%	๓.๘
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑	๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓/๖%	๒๔/๔๘%	๒๓/๔๖%	๐/๐%	๐/๐%	๓.๖
๒	๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓/๖%	๓๐/๖๐%	๑๗/๓๔%	๐/๐%	๐/๐%	๓.๗๒
๓	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔/๘%	๒๙/๕๘%	๑๗/๓๔%	๐/๐%	๐/๐%	๓.๗๔
๔	๔.“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔/๘%	๒๕/๕๐%	๒๑/๔๒%	๐/๐%	๐/๐%	๓.๖๖
๕	๕.คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๔/๘%	๒๖/๕๒%	๒๐/๔๐%	๐/๐%	๐/๐%	๓.๖๘
๖	๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๒/๔%	๒๖/๕๒%	๒๑/๔๒%	๑/๒%	๐/๐%	๕.๕๘
๗	๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓/๖%	๒๒/๔๔%	๒๐/๔๐%	๕/๑๐ %	๐/๐%	๓.๔๖
๘	๘.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑/๒%	๑๔/๒๘%	๘/๑๖%	๒๑/๔๒ %	๖/๑๒ %	๒.๖๖
๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							
๑	๑.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔/๘%	๘/๕๖%	๑๘/๓๖%	๐/๐%	๐/๐%	๓.๗๒
๒	๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔/๘%	๒๘/๕๖%	๑๘/๓๖%	๐/๐%	๐/๐%	๓.๗๒
๓	๓.ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓/๖%	๒๘/๕๖%	๑๙/๓๘%	๐/๐%	๐/๐%	๓.๖๘
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด							๓.๖๔

กำหนดเกณฑ์ระดับความเห็นด้วยจากค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ ๓.๐๐ ดีมาก

๒.๕๐ - ๒.๙๙ ดี

๒.๐๐ - ๒.๔๙ พอใช้

๑.๕๐ - ๑.๙๙ ควรปรับปรุง

น้อยกว่า ๑.๕๐ ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ ๓.๐๐	ดีมาก
๒.๕๐ - ๒.๙๙	ดี
๒.๐๐ - ๒.๔๙	พอใช้
๑.๕๐ - ๑.๙๙	ควรปรับปรุง
น้อยกว่า ๑.๕๐	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

๗. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองหลวง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับดีมาก

๘. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย