



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลนามะเขือ

ที่ กส ๗๕๙๐๑ / วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนามะเขือ

ตามที่เทศบาลตำบลนามะเขือ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อรับทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบล
นามะเขือ บัดนี้ สำนักปลัด ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้วรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ นั้น

เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้นดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์เห็นควรสำเนาสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้สำนัก/กองทุกกองทราบ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนางานการให้บริการของหน่วยงาน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนามะเกลือ

— Pleasant Home, 12/1/2020

นางวรรณภา นาชัยเลิศ
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เรียน ปลัดเทศบาล

(นายยุคชัย ไชยคำมี)
ปลัดเทศบาล

(นางสาวนงเยาว์ ทวาศรี)
หัวหน้าสำนักปลัด

หัวหน้าสำนักปลัด
ที่สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
จังหวัดปทุมธานี

(นายประมวล ศรีดาแก้ว)
นายกเทศมนตรีตำบลนามะเขือ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลนามะเขือ
ประจำปีงบประมาณพ.ศ ๒๕๖๕



เทศบาลตำบลนามะเขือ
อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนามะเขือ ประจำปี ๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนามะเขือ ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้มารับบริการและเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือประชาชนที่มารับบริการจำนวน ๑๐๐ คนระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถามโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเองซึ่งการประเมินจำแนกเป็น

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

 ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมีจำนวน ๓ ข้อ

 ด้านที่ ๒ ด้านเวลาขั้นตอนการให้บริการจำนวน ๒ ข้อ

 ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีจำนวน ๒ ข้อ

 ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมจำนวน ๑ ข้อ

๓. ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

 ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

 ระดับ ๑ หมายถึงพอใจมาก

 ระดับ ๒ หมายถึงพอใจ

 ระดับ ๓ หมายถึงพอใจน้อย

 ระดับ ๔ หมายถึงไม่พอใจ

 ระดับ ๕ หมายถึงไม่พอใจมาก

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการตัวแปรทั้ง ๕ คืออายุ การศึกษาอาชีพและเรื่องที่ขอรับบริการที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่างแสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียดดังนี้

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศชาย	๓๕	๓๕
เพศหญิง	๖๕	๖๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๖๕ คนคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐ รองลงมาคือเพศชายจำนวน ๓๕ คนคิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไป.../

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามช่วงอายุ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๖
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๒๒	๒๒
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๘	๒๘
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๒๔	๒๔
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๑๓	๑๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๗	๗

จากตารางที่ ๒ พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุ ๓๑ ถึง ๔๐ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๘.๐๐ รองลงมา คือ อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ และต่ำสุด คืออายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา
ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๔	๖
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๗	๒๗
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๕	๒๕
ปริญญาตรี	๓๓	๓๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๖
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ รองลงมา คือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ และต่ำสุด คือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอาชีพ อาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ	๑๒	๑๒
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๒๑	๒๑
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๓๐	๓๐
รับจ้าง	๒๘	๒๘
นักเรียน นักศึกษา	๓	๓
เกษตรกร	๖	๖
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัวจำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ รองลงมา คืออาชีพรับจ้าง จำนวน ๒๘ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ และต่ำสุดคืออาชีพนักเรียนนักศึกษาจำนวน ๓ คนคิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐

๑.๕ ข้อมูลเรื่องขอรับบริการ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเรื่องขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	๒
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๓	๓
การจดทะเบียนพาณิชย์	๗	๗
การขอยืมที่ดิน	๕	๕
การชำระภาษีทรัพย์สิน	๑๐	๑๐
การชำระภาษีป้าย	๑๐	๑๐
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๕	๑๕
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๑	๑
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๑๕	๑๕
ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะชำรุด	๕	๕
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๔	๔
การให้บริการประชาชน (รับ ส่งผู้ป่วย)	๑๘	๑๘
ขอความอนุเคราะห์น้ำอุปโภค - บริโภค	๕	๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐

/จากตาราง...

จากตารางที่ ๔ พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ ส่วนใหญ่รับบริการรับเบี้ยผู้สูงอายุ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ รองลงมาคือการให้บริการประชาชน รับ-ส่งผู้ป่วย จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ และต่ำสุด คือการขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนามะเขือ อำเภอสหัสขันธ์จังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ ๖ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	พอใจมาก ร้อยละ	พอใจ ร้อยละ	พอใจน้อย ร้อยละ	ไม่พอใจ ร้อยละ	ไม่พอใจมาก ร้อยละ
๑ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๕	๗๖	๙	๐	๐
๒ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๔	๖๖	๐	๐	๐
๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มาติดต่อรับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๑	๗๕	๔	๐	๐
รวม	๒๓.๓๓	๗๒.๓๓	๔.๓๔	๐	๐
๒ ด้านเวลา/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑ ความเร็วในการให้บริการ	๑๔	๖๓	๒๓	๐	๐
๒ มีป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๗	๖๙	๑๔	๐	๐
รวม	๑๕.๕	๖๖	๑๘.๕	๐	๐
๓ ด้านการอำนวยความสะดวก					
๑ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์เข้าใจง่าย	๑๗	๖๖	๑๗	๐	๐
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่มห้องน้ำ	๑๘	๗๘	๔	๐	๐
รวม	๑๗.๕	๗๒	๑๐.๕	๐	๐
๔.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๑๔	๘๔	๒	๐	๐
รวม	๑๔	๘๔	๒	๐	๐
รวมผลการประเมินทั้ง ๔ ด้าน	๑๗.๕๘	๗๓.๕๘	๘.๘๓	๐	๐

ตารางที่ ๖ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการพบว่ามีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลนามะเขือ ในภาพรวมรายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

- พอใจมาก ร้อยละ ๒๓.๓๓
- พอใจ ร้อยละ ๗๒.๓๓
- พอใจน้อย ร้อยละ ๔.๓๔
- ไม่พอใจ ร้อยละ ๐
- ไม่พอใจมาก ร้อยละ ๐

ด้านที่ ๒ ด้านเวลาขั้นตอนการให้บริการ

- พอใจมากร้อยละ ๑๕.๕๐
- พอใจร้อยละ ๖๖
- พอใจน้อยร้อยละ ๑๘.๕๐
- ไม่พอใจร้อยละ ๐
- ไม่พอใจมากร้อยละ ๐

ด้านที่ ๓ ด้านการอำนวยความสะดวก

- พอใจมากร้อยละ ๑๗.๕๐
- พอใจร้อยละ ๗๒
- พอใจน้อยร้อยละ ๑๐.๕๐
- ไม่พอใจร้อยละ ๐
- ไม่พอใจมากร้อยละ ๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

- พอใจมากร้อยละ ๑๔.๐๐
- พอใจร้อยละ ๘๔.๐๐
- พอใจน้อยร้อยละ ๒.๐๐
- ไม่พอใจร้อยละ ๐
- ไม่พอใจมากร้อยละ ๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลนามะเขือ

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนามะเขือโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก ร้อยละ ๑๗.๕๘ ระดับพอใจ ร้อยละ ๗๓.๕๘ และระดับพอใจน้อยร้อยละ ๘.๘๓ ระดับไม่พอใจร้อยละ ๐ ระดับไม่พอใจมากร้อยละ ๐ ระดับความพึงพอใจ ที่มากที่สุดคือ ระดับ ๒