



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลสมเด็จ

ที่ กส. ๕๒๔๐๖/๒๘ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ตามที่เทศบาลตำบลสมเด็จ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อรับทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ นั้น

บัดนี้กองวิชาการและแผนงาน ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุตามวัตถุประสงค์ เห็นควรนำเสนอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ให้สำนัก/กอง ทราบ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนางานการให้บริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางจรรักษ์ ไสยกุล)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อทราบ

- เพื่อเสนอขออนุมัติ

๕ ก.พ. ๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลสมเด็จ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓



เทศบาลตำบลสมเด็จ
อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสมเด็จ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้มารับบริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ กระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนที่มารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบ แบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น

- ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 - ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีจำนวน ๓ ข้อ
 - ด้านที่ ๒ ด้านเวลา/ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๒ ข้อ
 - ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๒ ข้อ
 - ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม จำนวน ๑ ข้อ
 - ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ
- ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้
- ระดับ ๑ หมายถึง พอใจมาก
- ระดับ ๒ หมายถึง พอใจ
- ระดับ ๓ หมายถึง พอใจน้อย
- ระดับ ๔ หมายถึง ไม่พอใจ
- ระดับ ๕ หมายถึง ไม่พอใจมาก

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

ตัวแปรทั้ง ๕ คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและเรื่องที่ขอรับบริการ ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็น จำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศชาย	๓๙	๓๙
เพศหญิง	๖๑	๖๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑ รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามช่วงอายุ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๗
อายุ ๒๐ – ๓๐ ปี	๒๑	๒๑
อายุ ๓๑ – ๔๐ ปี	๒๓	๒๓
อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี	๒๖	๒๖
อายุ ๕๑ – ๖๐ ปี	๑๓	๑๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๑๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๖.๐๐ รองลงมา คือ อายุ ๓๑ – ๔๐ ปีจำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ และต่ำสุด คือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๒	๒๒
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๓๒	๓๒
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๗	๑๗
ปริญญาตรี	๒๕	๒๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๔
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ และต่ำ สุด คือระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอาชีพ อาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ	๑๕	๑๕
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๒	๑๒
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๓๑	๓๑
รับจ้าง	๒๖	๒๖
นักเรียน นักศึกษา	๒	๒
เกษตรกร	๑๔	๑๔
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ รองลงมา คืออาชีพรับจ้าง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และต่ำสุด คือ อาชีพนักเรียน นักศึกษา จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

๑.๕ ข้อมูลเรื่องขอรับบริการ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเรื่องขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	๒
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๓	๓
การขอยืมที่ดิน	๕	๕
การชำระภาษีทรัพย์สิน	๑๐	๑๐
การชำระภาษีป้าย	๑๐	๑๐
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๐	๑๐
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๑๐	๑๐
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๕	๕
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๑๐	๑๐
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑๐	๑๐
การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร	๑๕	๑๕
การรับเด็กเข้าศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑๐	๑๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

/จากตาราง...

จากตารางที่ ๔ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ ส่วนใหญ่รับบริการงานทะเบียน จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ และต่ำสุด คือการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ ๒

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ ๖ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	พอใจมาก ร้อยละ	พอใจ ร้อยละ	พอใจน้อย ร้อยละ	ไม่พอใจ ร้อยละ	ไม่พอใจมาก ร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๓	๘๑	๖	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๗	๖๓	๐	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มาติดต่อรับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๐	๗๘	๒	๐	๐
รวม	๒๓.๓๓	๗๔.๐๐	๒.๖๗	๐	๐
๒. ด้านเวลา / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ความเร็วในการให้บริการ	๑๑	๗๐	๑๙	๐	๐
๒. มีป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๙	๗๑	๑๐	๐	๐
รวม	๑๕.๐๐	๗๐.๕๐	๑๔.๕๐	๐	๐
๓. ด้านการอำนวยความสะดวก					
๑. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์เข้าใจง่าย	๑๖	๖๙	๑๕	๐	๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๑๗	๘๐	๓	๐	๐
รวม	๑๖.๕๐	๗๔.๕๐	๙.๐๐	๐	๐
๔. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด					
รวม	๑๓	๘๖	๑	๐	๐
รวมผลการประเมินทั้ง ๔ ด้าน	๑๖.๙๕	๗๖.๒๕	๖.๘๐	๐	๐

จากตารางที่ ๖ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการพบว่ามีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลสมเด็จ ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

- พอใจมาก ร้อยละ ๒๓.๓๓
- พอใจ ร้อยละ ๗๔.๐๐
- พอใจน้อย ร้อยละ ๒.๖๗
- ไม่พอใจ ร้อยละ ๐
- ไม่พอใจมาก ร้อยละ ๐

ด้านที่ ๒ ด้านเวลา / ขั้นตอนการให้บริการ

- พอใจมาก ร้อยละ ๑๕.๐๐
- พอใจ ร้อยละ ๗๐.๕๐
- พอใจน้อย ร้อยละ ๑๔.๕๐
- ไม่พอใจ ร้อยละ ๐
- ไม่พอใจมาก ร้อยละ ๐

ด้านที่ ๓ ด้านการอำนวยความสะดวก

- พอใจมาก ร้อยละ ๑๖.๕๐
- พอใจ ร้อยละ ๗๔.๕๐
- พอใจน้อย ร้อยละ ๙.๐๐
- ไม่พอใจ ร้อยละ ๐
- ไม่พอใจมาก ร้อยละ ๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

- พอใจมาก ร้อยละ ๑๓.๐๐
- พอใจ ร้อยละ ๘๖.๐๐
- พอใจน้อย ร้อยละ ๑.๐๐
- ไม่พอใจ ร้อยละ ๐
- ไม่พอใจมาก ร้อยละ ๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสมเด็จ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก ร้อยละ ๑๖.๙๕ ระดับพอใจ ร้อยละ ๗๖.๒๕ และระดับพอใจน้อย ร้อยละ ๖.๘๐ ระดับไม่พอใจ ร้อยละ ๐ ระดับไม่พอใจมาก ร้อยละ ๐ ระดับความพึงพอใจ ที่มากที่สุดคือ ระดับ ๒