



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ที่ กส. ๕๒๔๐๖/

วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ตามที่ เทศบาลตำบลสมเด็จ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อรับทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ บัดนี้ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้วรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ นั้น

เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ เห็นควรนำเสนอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้สำนัก/กองทุกกองทราบ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนางานการให้บริการของหน่วยงาน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางจรรักษ์ แจ่มเสียง)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

เรียน ปลัดเทศบาล
- ห้องโถงขง

- 1 คนตามวงรี

ว.ม.ด.ว

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จ
เพื่อโปรดทราบ

(นายวชิรวิทย์ วังพิกุลเจริญจิต)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลสมเด็จ

- ม.ค. / ม.ค. ๖๖

(นางสาวอัจฉราลักษณ์ สุวักดิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จ

- ๖ ม.ค. ๒๕๖๖

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลสมเด็จ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



เทศบาลตำบลสมเด็จ
อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ ประจำปี ๒๕๖๕**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสมเด็จ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้มารับบริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ กระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนที่มารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง 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 ที่สำรวจได้จากกลุ่ม ตัวอย่าง แสดงผลเป็น จำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศชาย	๔๒	๔๒
เพศหญิง	๕๘	๕๘
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐

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 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๘.๐๐ รองลงมา คือ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปีจำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ และต่ำสุด คือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๙	๙
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
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ รองลงมา คืออาชีพรับจ้าง จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ และต่ำสุด คืออาชีพนักเรียนนักศึกษา จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐

๑.๕ ข้อมูลเรื่องขอรับบริการ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเรื่องขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	๒
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๓	๓
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๒	๒
การขอยืมเงิน	๕	๕
การชำระภาษีทรัพย์สิน	๑๐	๑๐
การชำระภาษีป้าย	๑๐	๑๐
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๕	๑๕
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๑	๑
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๔	๔
การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๓	๓
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๕	๕
การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร	๓๐	๓๐
การรับเด็กเข้าศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑๐	๑๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

/จากตาราง...

จากตารางที่ ๔ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ ส่วนใหญ่รับบริการงานทะเบียน จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ รองลงมา คือการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ และต่ำสุด คือการขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

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	๑๕	๗๖	๙	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๔	๖๖	๐	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มาติดต่อรับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	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. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์เข้าใจง่าย	๑๗	๖๖	๑๗	๐	๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	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

จากตารางที่ ๖ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการพบว่ามีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลสมเด็จ 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 ด้านเวลา / ขั้นตอนการให้บริการ

- พอใจมาก ร้อยละ ๑๕.๕๐
- พอใจ ร้อยละ ๖๖
- พอใจน้อย ร้อยละ ๑๘.๕๐
- ไม่พอใจ ร้อยละ ๐
- ไม่พอใจมาก ร้อยละ ๐

ด้านที่ ๓ ด้านการอำนวยความสะดวก

- พอใจมาก ร้อยละ ๑๗.๕๐
- พอใจ ร้อยละ ๗๒
- พอใจน้อย ร้อยละ ๑๐.๕๐
- ไม่พอใจ ร้อยละ ๐
- ไม่พอใจมาก ร้อยละ ๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

- พอใจมาก ร้อยละ ๑๔.๐๐
- พอใจ ร้อยละ ๘๔.๐๐
- พอใจน้อย ร้อยละ ๒.๐๐
- ไม่พอใจ ร้อยละ ๐
- ไม่พอใจมาก ร้อยละ ๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสมเด็จ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก ร้อยละ ๑๗.๕๘ ระดับพอใจ ร้อยละ ๗๓.๕๘ และระดับพอใจน้อย ร้อยละ ๘.๘๓ ระดับไม่พอใจ ร้อยละ ๐ ระดับไม่พอใจมาก ร้อยละ ๐ ระดับความพึงพอใจ ที่มากที่สุดคือ ระดับ ๒