



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลท่าลาดดงยาง

ที่ กส ๘๒๐๐๑/

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าลาดดงยาง

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าลาดดงยาง เป็นไปด้วยความเรียบร้อยสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลท่าลาดดงยาง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าลาดดงยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อพิจารณาสั่งการดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าลาดดงยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางทรงศนี สุริยะ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....

(ลงชื่อ)

(นายสิทธิพร โอชะพนม)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดเทศบาล.....

(ลงชื่อ)

(นางนภาพีญ ภูขาว)

ปลัดเทศบาลตำบลท่าลาดดงยาง

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลท่าลาดดงยาง.....

(ลงชื่อ)

(นายพรชัย นาชัยสินธุ์)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าลาดดงยาง



**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลท่าลาดตงยาง อำเภอยะมิงค์ จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

.....

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าลาดตงยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวเทศบาลตำบลท่าลาดตงยางที่มาใช้บริการ จำนวน ๗๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

 ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน ๕ ข้อ

 ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีจำนวน ๕ ข้อ

 ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๘ ข้อ

 ด้านที่ ๔ ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

 ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

 ระดับ ๑ หมายถึง พึงพอใจมาก

 ระดับ ๒ หมายถึง พึงพอใจ

 ระดับ ๓ หมายถึง ควรปรับปรุง

เทศบาลตำบลท่าลาดตงยาง ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน 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
๖๑ ปีขึ้นไป	๑๒	๑๗.๑๐
รวม	๗๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๖	๓๗.๑๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๕	๕๐.๐๐
ปริญญาตรี	๘	๑๑.๔๐
ปริญญาโท	๑	๑.๔๐
รวม	๗๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
เกษตรกร	๓๘	๕๔.๓๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๘	๒๕.๗๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๔๐
ข้าราชการ	๓	๔.๓๐
นักเรียน,นักศึกษา	๗	๑๐.๐๐
อื่นๆ	๓	๔.๓๐
รวม	๗๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าลาดดงยาง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๗๐ คน ส่วนใหญ่เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่ เป็น เกษตรกร (ร้อยละ ๕๔.๓๐) รองลงมา คือประเภท ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ ๒๕.๗๐)

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจ มาก (๑)	ร้อยละ	พึง พอใจ (๒)	ร้อยละ	ควร ปรับปรุง (๓)	ร้อยละ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๖	๘.๕๗	๖๔	๙๑.๔๓	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐	๑๔.๒๙	๖๐	๘๕.๗๑	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๖	๘.๕๗	๖๔	๙๑.๐๐	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน)	๑๑	๑๕.๗๑	๕๙	๘๔.๒๙	๐	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรง ต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	๑๐	๑๔.๒๙	๖๐	๘๕.๗๑	๐	๐
รวม		๑๒.๒๙		๘๗.๗๑	๐	๐
๒.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ						
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	๙	๑๒.๘๖	๖๑	๘๗.๑๔	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖	๘.๕๗	๖๒	๘๘.๕๗	๒	๒.๘๖
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๓	๑๘.๕๗	๕๗	๘๑.๔๓	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๕	๒๑.๔๓	๕๕	๗๕.๕๗	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๕	๒๑.๔๓	๕๕	๗๘.๕๗	๐	๐
รวม		๑๖.๕๗		๘๒.๘๖		๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจ มาก (๑)	ร้อยละ	พึง พอใจ (๒)	ร้อยละ	ควร ปรับปรุง (๓)	ร้อยละ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔	๕.๗๑	๖๖	๘๔.๐๒๙	๐	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	๕	๗.๑๔	๖๒	๘๘.๕๗	๓	๔.๒๙
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๕	๗.๑๔	๖๕	๘๒.๘๖	๐	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๕	๗.๑๔	๖๕	๘๒.๘๖	๐	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	๕	๗.๑๔	๖๔	๘๑.๔๓	๑	๑.๔๓
๓.๖ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือหรือเอกสารให้ความรู้	๕	๗.๑๔	๖๕	๘๒.๘๖	๐	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔	๕.๗๑	๖๕	๘๒.๘๖	๑	๑.๔๓
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๕	๗.๑๔	๖๕	๘๒.๘๖	๐	๐
รวม	๖.๗๙		๙๒.๓๒		๐.๘๙	รวม
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
๔.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๑๐	๑๔.๒๙	๖๐	๘๕.๗๑	๐	๐
๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๘	๑๑.๔๓	๖๒	๘๘.๕๗	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๗	๑๐.๐๐	๖๓	๘๐.๐๐	๐	๐
รวม		๖.๗๙		๙๒.๓๒		๐.๘๙
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ						

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าลาดดงยาง ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๒.๒๙ - พึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๗๑ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๖.๕๗ - พึงพอใจ ร้อยละ ๘๒.๘๖ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๕๗

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๖.๗๙ - พึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๓๒ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๘๙

ด้านที่ ๔ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๑.๙๑ - พึงพอใจ ร้อยละ ๘๘.๐๙ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าลาดดงยาง

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลท่าลาดดงยาง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๑.๘๙ ระดับพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๗๕ และระดับความปรับปรุง ร้อยละ ๐.๓๖ ระดับความพึงพอใจ ที่มากที่สุดคือ ระดับ ๒ (พึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๗๕)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ
๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง