

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลกุดเรือคำ อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ
อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่
มีต่อการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น การประเมินในครั้งนี้เป็น
การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลัก
ประกอบด้วย

๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
๒. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
๓. ด้านช่องทางการให้บริการ
๔. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ
อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๗๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกุดเรือคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกุดเรือคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๐	๔๒.๘๕
หญิง	๔๐	๕๗.๑๔
รวม	๗๐	-
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๔.๒๘
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๒๘.๕๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๒๘.๕๗
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๐	๒๘.๕๗
รวม	๗๐	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๐	๑๔.๒๘
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๕	๓๕.๗๑
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่าปริญญาตรี	๒๕	๓๕.๗๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๑๔.๒๕
รวม	๗๐	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๐	๒๘.๕๗
ผู้ประกอบการ	๑๐	๒๘.๕๗
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๐	๑๔.๒๘
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๐	๑๔.๒๘
อื่นๆ	๑๐	๑๔.๒๘
รวม	๗๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พบน้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน ดี)	๒๐/๒๘.๕๗%	๓๐/๔๒.๘๕%	๑๕/๒๑.๔๘%	๕/๗.๑๔%	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๐/๑๔.๒๘%	๔๐/๕๗.๑๔%	๒๐/๒๘.๕๗%	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	๕๐/๗๑.๔๒%	๑๕/๒๑.๔๒%	๕/๗.๑๔%	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๐/๒๘.๕๗%	๒๕/๓๕.๗๑%	๑๘/๒๕.๗๑%	๗/๑๐%	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๕/๖๔.๒๘%	๒๐/๒๘.๕๗%	๕/๗.๑๔%	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒๘/๔๐%	๒๕/๓๕.๗๑%	๑๗/๒๔.๒๘%	-	-

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๗. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๕/๗๘.๕๗%	๑๕/๒๑.๔๒%	-	-	-
๘. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๕/๓๕.๗๑%	๓๕/๕๐%	๑๐/๑๔.๒๘%	-	-
๙. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๘/๒๕.๗๑%	๔๙/๗๐%	๓/๔.๒๘%	-	-
๑๐. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๘/๒๕.๗๑%	๒๕/๓๕.๗๑%	๑๕/๒๑.๔๒%	๑๐/๑๔.๒๘%	๒/๒.๘๕%
๑๑. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์เครื่องมือ	๑๐/๑๔.๒๘%	๑๗/๒๔.๒๘%	๓๕/๕๐%	๘/๑๑.๔๒%	-
๑๒. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๕/๗.๑๔%	๒๕/๓๕.๗๑%	๓๕/๕๐%	๕/๗.๑๔%	-
๑๓. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๕/๒๑.๔๒%	๓๕/๕๐%	๑๘/๒๕.๗๑%	๒/๒.๘๕%	-
๑๔. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	-	๒๑/๓๐%	๔๘/๖๘.๕๗%	๑/๑.๔๒%	-
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑๕. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	-	-	๖๘/๙๗.๑๔%	๒/๒.๘๕%	-
๑๖. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	-	๔๕/๖๔.๒๘%	๒๐/๒๘.๕๗%	๕/๗.๑๔%	-
๑๗. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	๑๐/๑๔.๒๘%	๓๘/๕๑.๒๘%	๒๒/๓๑.๔๒%	-	-
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑๘. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา	๔๘/๖๘.๕๗%	๒๐/๒๘.๕๗%	๒/๒.๘๕%	-	-
๑๙. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	๑๕/๒๑.๔๒%	๔๙/๗๐%	๖/๘.๕๗%	-	-
๒๐. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากกการบริการของหน่วยงาน	๔๘/๖๘.๕๗%	๒๒/๓๑.๔๒%	-	-	-

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘๕

๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๕

- | | | |
|---|----------------------------|---------------------|
| ๓ | ระดับความพึงพอใจปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๗ |
| ๑ | ระดับความพึงพอใจน้อย | คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๗ |
| ๑ | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๔ |

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักปลัดเทศบาลตำบลกุดเรือคำ โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๘%

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านในด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

➡ จากการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๗ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย ๖๔.๒๘)

๒. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๗๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๗ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย ๗๘.๕๗)

๓. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๒๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๙ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย ๙๗.๑๔)

๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๘ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย ๙๗.๑๔)

(ลงชื่อ)

 ผู้รายงาน

(นางอภิตา จันท์มาลา)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ
อำเภอรามวา จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

คำชี้แจงแบบสอบถาม

๑. เพื่อให้ผู้จัดได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
๒. โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ และกรอกข้อความให้สมบูรณ์

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. ชาย หญิง
๒. สถานะ นักศึกษา ข้าราชการ ประชาชนทั่วไป อื่นๆ
๓. วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑-๔๐ ปี ๔๑-๖๐ ปี มากกว่า ๖๐ ปี

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อโครงการ

ระดับ ๕= มากที่สุดหรือดีมาก ๔= มากหรือดี ๓= ปานกลางหรือพอใช้ ๒= น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน ๑=น้อยที่สุดหรือปรับปรุง

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอน้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/ อธิยาศัย ดี)					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๗. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๘. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๙. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๑๐. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
๑๑. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์เครื่องมือ					
๑๒. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๑๓. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๑๔. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑๕. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสา เว็บไซต์					
๑๖. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
๑๗. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑๘. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา					
๑๙. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๒๐. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓.๑ สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการร่วมโครงการ/กิจกรรมครั้งนี้

.....

.....

๓.๒ สิ่งที่ควรเสนอแนะนำไปพัฒนาการจัดโครงการ/กิจกรรมครั้งต่อไป

.....

.....

****ขอขอบคุณในความร่วมมือ****