



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุดเรือคำ (งานบริหารทั่วไป)

ที่ สน ๘๕๔๐๑

วันที่ ๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกุดเรือคำ

ตามที่เทศบาลตำบลกุดเรือคำ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางอภิตา จันทร์มาลา)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลกุดเรือคำ

ความเห็น.....

(ลงชื่อ) ว่าที่ ร.ต.

(วัชรระ สระแจ่ม)

ปลัดเทศบาลตำบลกุดเรือคำ

ความเห็นผู้บังคับบัญชา.....

(ลงชื่อ)

(นายพงพา หลานเสษฐา)

นายกเทศมนตรีตำบลกุดเรือคำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลกุดเรือคำ อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ
อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น การประเมินในครั้งนี้
เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลัก
ประกอบด้วย

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

รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ
อำเภอานานิवास จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกุดเรือคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกุดเรือคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓๔
มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๒๐ | ๔๐ |
| หญิง | ๓๐ | ๖๐ |
| รวม | ๕๐ | |
| ๒. อายุ | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๑๐ | ๒๐ |
| ๒๑ - ๔๐ ปี | ๑๕ | ๓๐ |
| ๔๑ - ๖๐ ปี | ๑๘ | ๓๖ |
| มากกว่า ๖๐ ปี | ๗ | ๑๔ |
| รวม | ๕๐ | |

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------|---------------|--------|
| ๓. ระดับการศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | ๑๘ | ๓๖ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. | ๑๒ | ๒๔ |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่าปริญญาตรี | ๑๕ | ๓๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๕ | ๑๐ |
| | รวม ๕๐ | |
| ๔. อาชีพ | | |
| เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร | ๑๕ | ๓๐ |
| ผู้ประกอบการ | ๓ | ๖ |
| ประชาชนผู้รับบริการ | ๑๒ | ๒๔ |
| องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | ๑๐ | ๒๐ |
| อื่นๆ | ๑๐ | ๒๐ |
| | รวม ๕๐ | |

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

| รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|--------|---------|----------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | พอใจน้อย | น้อยที่สุด |
| ๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๑.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี) | ๑๔/๒๘% | ๒๑/๔๒% | ๑๒/๒๔% | ๓/๖% | - |
| ๑.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย) | ๙/๑๘% | ๒๕/๕๐% | ๑๕/๓๐% | ๑ / ๒% | - |
| ๑.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๑๘/๓๖% | ๒๓/๔๖% | ๕/๑๐% | ๔/๘% | - |
| ๑.๔ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | ๑๖/๓๒% | ๑๙/๓๘% | ๑๕/๓๐% | - | - |
| ๑.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๒๓/๔๖% | ๑๔/๒๘% | ๑๐/๒๐% | ๒/๔% | ๑ / ๒% |
| ๑.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | ๒๘/๕๖% | ๒๐/๔๐% | ๒/๔% | - | - |

| รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|--------|---------|----------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | พอใจน้อย | น้อยที่สุด |
| ๒. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๒.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ๒๙/๕๘% | ๑๘/๓๖% | ๓/๖% | - | - |
| ๒.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | ๒๑/๔๒% | ๒๐/๔๐% | ๙/๑๘% | - | - |
| ๒.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | ๑๘/๓๖% | ๑๓/๒๖% | ๑๐/๒๐% | ๙/๑๘% | - |
| ๒.๔ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | ๙/๑๘% | ๑๘/๓๖% | ๑๓/๒๖% | ๑๐/๒๐% | - |
| ๒.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์เครื่องมือ | ๑๒/๒๔% | ๒๙/๕๘% | ๙/๑๘% | - | - |
| ๒.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | ๒๐/๔๐% | ๑๕/๓๐% | ๑๐/๒๐% | ๕/๑๐% | - |
| ๒.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๑๒/๒๔% | ๑๕/๓๐% | ๑๖/๓๒% | ๕/๑๐% | - |
| ๒.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | ๕/๑๐% | ๑๙/๓๘% | ๒๐/๔๐% | ๖/๑๒% | - |
| ๓. ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| ๓.๑ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ | ๘/๑๖% | ๒๕/๕๐% | ๑๓/๒๖% | ๔/๘% | - |
| ๓.๒ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ | ๕/๑๐% | ๑๙/๓๘% | ๒๐/๔๐% | ๖/๑๒% | - |
| ๓.๓ จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ | ๑๒/๒๔% | ๒๗/๕๔% | ๑๑/๒๒% | - | - |
| ๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ | | | | | |
| ๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา | ๙/๑๘% | ๒๘/๕๖% | ๑๓/๒๖% | - | - |
| ๔.๒ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ | ๑๘/๓๖% | ๒๕/๕๐% | ๗/๑๔% | - | - |
| ๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมของ ท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน | ๑๙/๓๘% | ๑๖/๓๒% | ๑๓/๒๖% | ๒/๔% | - |

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

| | | | |
|----------------------------|--------------------|---------------|------|
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | ๕ (๓๐๕*๑๐๐/๑,๐๐๐) | คิดเป็นร้อยละ | ๓๐.๕ |
| ระดับความพึงพอใจมาก | ๔ (๔๐๙*๑๐๐/๑,๐๐๐) | คิดเป็นร้อยละ | ๔๐.๙ |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง | ๓ (๒๒.๖*๑๐๐/๑,๐๐๐) | คิดเป็นร้อยละ | ๒๒.๖ |
| ระดับความพึงพอใจน้อย | ๒ (๕๗*๑๐๐/๑,๐๐๐) | คิดเป็นร้อยละ | ๕.๗ |
| ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | ๑ (๓*๑๐๐/๑,๐๐๐) | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๓ |

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านไม่ว่าจะเป็นภายในสำนักงานหรือภายในหมู่บ้านโดยไม่เน้นด้านในด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

(ลงชื่อ)



ผู้รายงาน

(นางอภิตา จันท์มาลา)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลกุดเรือคำ

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ
อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

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 | พองใจน้อย | น้อยที่สุด |
| ๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๑.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี) | | | | | |
| ๑.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย) | | | | | |
| ๑.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| ๑.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| ๑.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| ๑.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | | | | | |

| รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|----------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | พอใจน้อย | น้อยที่สุด |
| ๒. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๒.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| ๒.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | | | | | |
| ๒.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | | | | | |
| ๒.๔ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| ๒.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์เครื่องมือ | | | | | |
| ๒.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | | | | | |
| ๒.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | | | | | |
| ๒.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | | | | | |
| ๓. ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| ๓.๑ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ | | | | | |
| ๓.๒ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ | | | | | |
| ๓.๓ จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ | | | | | |
| ๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ | | | | | |
| ๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา | | | | | |
| ๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ | | | | | |
| ๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน | | | | | |

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓.๑ สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการร่วมโครงการ/กิจกรรมครั้งนี้

.....
.....

๓.๒ สิ่งที่ควรเสนอแนะนำไปพัฒนาการจัดโครงการ/กิจกรรมครั้งต่อไป

.....
.....

****ขอขอบคุณในความร่วมมือ****