



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุดเรือคำ (งานบริหารทั่วไป)

ที่ สน ๘๕๔๐๑

วันที่ ๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกุดเรือคำ

ตามที่เทศบาลตำบลกุดเรือคำ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลสถิติในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

ผู้รายงาน

(นางปวีณา พันธผล)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของผู้บังคับบัญชา

- ทราบ

(ลงชื่อ)

(นางอภिरตา จันทรมาลา)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของผู้บังคับบัญชา

(ลงชื่อ) ว่าที่ ร.ต.

(วัชระ สระแจ่ม)

ปลัดเทศบาลตำบลกุดเรือคำ

-ความเห็นของผู้บริหารท้องถิ่น

-ทราบ

(ลงชื่อ)

(นายพงพา หลานเสษฐา)

นายกเทศมนตรีตำบลกุดเรือคำ

รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ
อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกุดเรือคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกุดเรือคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๐	๖๐
หญิง	๒๐	๔๐
รวม	๕๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๑๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๔๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๔๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๕	๑๐
รวม	๕๐	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๐	๔๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๐	๒๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่าปริญญาตรี	๑๕	๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๐
รวม	๕๐	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๐	๔๐
ผู้ประกอบการ	๕	๑๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๕	๓๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๕	๑๐
อื่นๆ	๕	๑๐
รวม	๕๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พบน้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๑๕/๓๐%	๒๐/๔๐%	๑๒/๒๔%	๓/๖%	-
๑.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๐/๒๐%	๒๕/๕๐%	๑๔/๒๘%	๑/๔%	-
๑.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๐/๔๐%	๒๑/๔๒%	๗/๑๔%	๒/๔%	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๙/๓๘%	๑๖/๓๒%	๑๒/๒๔%	๓/๖%	-
๑.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๕/๕๐%	๑๒/๒๔%	๑๑/๒๒%	๑/๒%	๑ /๒%
๑.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๐/๖๐%	๑๘/๓๖%	๑/๒%	๑/๒%	-

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
๒. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๒.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๗/๕๔%	๒๐/๔๐%	๒/๔%	๑/๒%	-
๒.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๐/๔๐%	๒๑/๔๒%	๗/๑๔%	๒/๔%	-
๒.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๕/๓๐%	๑๖/๓๒%	๑๑/๒๒%	๘/๑๖%	-
๒.๔ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐/๒๐%	๑๕/๓๐%	๑๐/๒๐%	๑๐/๒๐%	๕/๑๐%
๒.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์เครื่องมือ	๑๐/๒๐%	๒๕/๕๐%	๑๐/๒๐%	๕/๑๐%	-
๒.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๒๐/๔๐%	๑๘/๓๖%	๙/๑๘%	๓/๖%	-
๒.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๕/๓๐%	๑๘/๓๖%	๑๐/๒๐%	๗/๑๔%	-
๒.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๖/๑๒%	๒๐/๔๐%	๑๘/๓๖%	๓/๖%	๓/๖%
๓. ด้านช่องทางการให้บริการ					
๓.๑ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียตามสาย เว็บไซต์	๑๐/๒๐%	๒๓/๔๖%	๑๐/๒๐%	๗/๑๔%	-
๓.๒ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	๖/๑๒%	๑๘/๓๖%	๒๒/๔๔%	๓/๖%	๑/๒%
๓.๓ จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	๑๕/๓๐%	๒๐/๔๐%	๑๐/๒๐%	๓/๖%	๒/๔%
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา	๑๐/๒๐%	๒๗/๕๐%	๑๐/๒๐%	๓/๖%	-
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๒๐/๔๐%	๒๐/๔๐%	๕/๑๐%	๕/๑๐%	-
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากกการบริการของหน่วยงาน	๑๘/๓๖%	๑๕/๓๐%	๑๐/๒๐%	๕/๑๐%	๒/๔%

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๕ (๓๒๑*๑๐๐/๑,๐๐๐)	คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๑
ระดับความพึงพอใจมาก	๔ (๓๘๘*๑๐๐/๑,๐๐๐)	คิดเป็นร้อยละ	๓๘.๘
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	๓ (๒๐๑*๑๐๐/๑,๐๐๐)	คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๑
ระดับความพึงพอใจน้อย	๒ (๗๖*๑๐๐/๑,๐๐๐)	คิดเป็นร้อยละ	๗.๖
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑ (๑๔*๑๐๐/๑,๐๐๐)	คิดเป็นร้อยละ	๑.๔

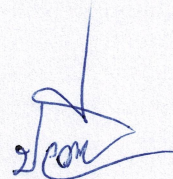
๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๕

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านไม่ว่าจะเป็นภายในสำนักงานหรือภายในหมู่บ้านโดยไม่เน้นด้านในด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

(ลงชื่อ)



ผู้รายงาน

(นางปาริณา พันธผล)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ