บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลท่าลาดดงยาง

ที่ กส ๘๒๐๐๑/ วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าลาดดงยาง

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าลาดดงยาง เป็นไปด้วยความเรียบร้อยสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลท่าลาดดงยาง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าลาดดงยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อพิจารณาสั่งการดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าลาดดงยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)
(นางทรรศนีย์ สุริยะ)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....

(ลงชื่อ)
(นายสิทธิพร โอฆะพนม)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดเทศบาล.....

(ลงชื่อ)
(นายสิทธิพร โอฆะพนม)
หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลท่าลาดดงยาง

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลท่าลาดดงยาง.....

(ลงชื่อ)
(นายพรชัย นาชัยสินธุ์)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าลาดดงยาง

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลท่าลาดดงยาง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

.....

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าลาดดงยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวเทศบาลตำบลท่าลาดดงยางที่มาใช้บริการ จำนวน ๕๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ 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

เทศบาลตำบลท่าลาดดงยาง 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 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็น เกษตรกร (ร้อยละ ๕๔.๓๐) รองลงมา คือประเภท ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ ๒๕.๗๐)

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจมาก (๑)	ร้อยละ	พึงพอใจ (๒)	ร้อยละ	ควรปรับปรุง (๓)	ร้อยละ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๖	๘.๕๗	๖๔	๙๑.๔๓	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐	๑๔.๒๙	๖๐	๘๕.๗๑	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๖	๘.๕๗	๖๔	๙๑.๐๐	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๑	๑๕.๗๑	๕๙	๘๔.๒๙	๐	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	๑๐	๑๔.๒๙	๖๐	๘๕.๗๑	๐	๐
รวม		**๑๒.๒๙**		**๘๗.๗๑**	**๐**	๐
๒.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ						
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙	๑๒.๘๖	๖๑	๘๗.๑๔	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖	๘.๕๗	๖๒	๘๘.๕๗	๒	๒.๘๖
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๓	๑๘.๕๗	๕๗	๘๑.๔๓	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย 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					
	พึงพอใจมาก (๑)	ร้อยละ	พึงพอใจ (๒)	ร้อยละ	ควรปรับปรุง (๓)	ร้อยละ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔	๕.๗๑	๖๖	๙๔๐๒๙	๐	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	๕	๗.๑๔	๖๒	๘๘.๕๗	๓	๔.๒๙
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๕	๗.๑๔	๖๕	๙๒.๘๖	๐	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๕	๗.๑๔	๖๕	๙๒.๘๖	๐	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	๕	๗.๑๔	๖๔	๙๑.๔๓	๑	๑.๔๓
๓.๖ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือหรือเอกสารให้ความรู้	๕	๗.๑๔	๖๕	๙๒.๘๖	๐	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔	๕.๗๑	๖๕	๙๒.๘๖	๑	๑.๔๓
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๕	๗.๑๔	๖๕	๙๒.๘๖	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 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๘	๑๑.๔๓	๖๒	๘๘.๕๗	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๗	๑๐.๐๐	๖๓	๙๐.๐๐	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

<u>สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าลาดดงยาง</u>

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลท่าลาดดงยาง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

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

<u>จุดเด่นของการให้บริการ</u>

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)

๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์

๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

<u>ข้อเสนอแนะ</u>

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ

๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้

๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง