



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์

ที่ วันที่ 11 ตุลาคม 2564

เรื่อง รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนสมบูรณ์

ด้วยงานประชาสัมพันธ์ ได้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลฯ ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

ดังนั้นจึงขอรายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยใช้แบบสอบถามในการรับบริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ จากผลการประเมิน สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	14.00
ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	72.82
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	13.05
ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	0.0
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	0.11

สรุปผลการประเมิน จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับสูงที่สุดคือ “พึงพอใจในการให้บริการมาก” คิดเป็นร้อยละ 73.33 “พึงพอใจในการให้บริการน้อยที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 0.11

ข้อเสนอแนะ(คำถามปลายเปิด)

- ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้มากขึ้น
- ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ควรพัฒนาด้านเศรษฐกิจให้ดียิ่งขึ้น

ทั้งนี้จะได้แจ้งผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ให้ทราบโดยทั่วกัน เพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลฯ ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวิไลวัฒน์ อ่อนนางรอง)
รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์

(นายบำรุง อยู่เจริญ)
นายกเทศมนตรีตำบลโนนสมบูรณ์

พ.ท. (วีรชาติ เศวตวงศ์)
รองนายกเทศมนตรีตำบลโนนสมบูรณ์
(นางสาวเปียแก้ว ศรีมัตย์กุล)
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์
อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเสิงสาง
จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง
ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 100 คน
2. ระยะเวลาดำเนินการ
ปีงบประมาณ 2564
3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2564
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ
5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2564
มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	62	62
หญิง	38	38
รวม	100	
2. อายุ	-	-
ต่ำกว่า 20 ปี	18	18
21-40 ปี	56	56
41-60 ปี	26	26
มากกว่า 60 ปี		
รวม	100	

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	30	30
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	46	46
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า		
ปริญญาตรี	20	20
สูงกว่าปริญญาตรี	4	4
รวม	100	

4. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	36	36
ผู้ประกอบการ	6	6
ประชาชนผู้รับบริการ	52	52
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	2	2
อื่น ๆ	4	4
รวม	100	

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	1.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร /มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	16/16 %	74/74%	10/10%		
2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	20/20%	70/70%	10/10%		
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	16/16%	70/ 70%	14/14%		
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	18/18%	72/72%	10/10%		
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	2/2%	78/ 78%	20/20%		
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	18/18%	70/70%	12/12%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	2.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก					
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	14/14%	72/72%	14/14%		
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	10/10%	80/80%	10/10%		
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	20/20%	74/74%	6/6%		
4	ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	20/20%	70/70%	10/10%		
5	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	10/10%	72/72%	18/18%		
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	12/12%	70/ 70%	18/18%		
7	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	14/14%	70/70%	16/16%		
8	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	8/8%	76/76%	14/14%		2/2%
	3.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ (ขั้นตอนกระบวนการ ได้รับความสะดวกเข้าใจง่าย)	18/18%	70/ 70%	12/12%		
2	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	12/12%	74/74%	14/14%		
3	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	10/10%	76/76%	14/14%		

จากตารางที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	14.00
4	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	72.82
3	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	13.05
2	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	0.0
1	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	0.11

3.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ โดย พื่อใจในการให้บริการ “ระดับความพึงพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 72.82 สูงที่สุดใน 5 ระดับ จึงต้องรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ถึงระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” ที่ประเมินออกมาได้ร้อยละ 14 ส่วนระดับความพึงพอใจ “น้อยที่สุด” มีเพียงร้อยละ 0.11 เท่านั้น จากการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม น้อยที่สุดในส่วนของ “ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือ และเอกสารให้ความรู้” จึงควรมีการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายเข้าถึงประชาชนให้มากที่สุด โดยในปี 2565 จะได้พัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายและเข้าถึงประชาชนให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

4. ข้อเสนอแนะ (คำถามปลายเปิด)

- 4.1 ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้มากขึ้น
- 4.2 ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- 4.3 ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น