



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์

ที่

วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนสมบูรณ์

เรื่องเดิม

ด้วยสำนักปลัดเทศบาล ได้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

ดังนั้น จึงขอรายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยใช้แบบสอบถามในการรับบริการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ จากผลการประเมินสรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๔๐.๓๕
ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๘๒.๘๘
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๑๑
ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๒

สรุปผลการประเมิน

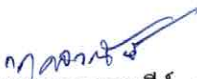
จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับที่สูงที่สุดคือ “พึงพอใจในการให้บริการมาก” คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๘ “พึงพอใจในการให้บริการน้อยที่สุด” คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๒

ข้อเสนอแนะ

- ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้มากขึ้น
- ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่ง
- ควรพัฒนาด้านเศรษฐกิจให้ดียิ่งขึ้น

ทั้งนี้จะได้แจ้งผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้ทราบโดยทั่วกัน เพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลฯ ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวกฤตลาณีย์ ศรียันต์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์
อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

- ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง
ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐๐ คน
 - ๒. ระยะเวลาดำเนินการ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕
 - ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
 - ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ
 - ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
แบบสอบถามความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้
- ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๘	๕๘
หญิง	๔๒	๔๒
รวม	๑๐๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๕	๑๕
๒๑-๔๐ ปี	๖๘	๖๘
๔๑-๖๐ ปี	๑๗	๑๗
มากกว่า ๖๐ ปี		
รวม	๑๐๐	

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๓๐	๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔๕	๔๕
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า		
ปริญญาตรี	๒๐	๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕
รวม	๑๐๐	

๔. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓๒	๓๒
ผู้ประกอบการ	๑๐	๑๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๕๒	๕๒
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒	๒
อื่นๆ.....	๔	๔
รวม	๑๐๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๑.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑.	ความสุภาพ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี	๗๐/๓.๕๐%	๑๒๐/๔.๘๐%	๑๐/๐.๓๐%		
๒.	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	๖๑/๓.๐๕%	๑๐๔/๔.๒๐%	๓๕/๑.๐๕%		
๓.	ความเอาใจใส่ต่อผู้อื่น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	๕๖/๒.๘๐%	๑๑๓/๔.๕๒%	๓๑/๐.๙๓%		
๔.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔๙/๒.๔๕%	๑๒๑/๔.๘๔%	๓๐/๐.๙๐%		
๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๐/๑.๐%	๑๓๔/๕.๓๖%	๔๖/๑.๓๘%		
๖.	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ ฯลฯ	๔๐/๒.๐%	๑๒๓/๔.๙๒%	๓๗/๑.๑๑%		
	๒. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทาง มาใช้บริการ	๕๐/๒.๕๐%	๑๓๖/๕.๔๔	๑๕/๐.๔๕%		
๒.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕๕/๒.๗๕%	๑๒๕/๕.๐๐	๒๕/๐.๗๕%		
๓.	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๖๐/๓%	๑๒๐/๔.๘๐%	๒๐/๐.๖๐%		
๔.	ความเพียงพอในการของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	๔๐/๒.๐%	๑๓๐/๕.๒๐%	๓๐/๐.๙๐%		
๕.	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	๓๕/๑.๗๕%	๑๓๐/๕.๒๐%	๓๕/๑.๐๕%		

๖.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖๒/๓.๑๐	๑๐๒/๔.๐๘%	๓๖/๑.๐๘%		
๗.	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๖/๒.๘๐%	๑๑๔/๔.๕๖%	๓๐/๐.๙๐%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๘.	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๐/๐.๕๐%	๑๔๔/๕.๗๖%	๔๔/๑.๖๕%		๒/๐.๐๒%
	๓. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑.	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ (ขั้นตอนกระบวนการ ได้รับความสะดวก เข้าใจง่าย)	๔๐/๒.๐๐%	๑๒๘/๕.๑๒%	๓๒/๐.๙๖%		
๒.	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๔๒/๒.๑๐%	๑๒๒/๔.๘๘%	๓๖/๑.๐๘%		
๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๖๑/๓.๐๕%	๑๐๕/๔.๒๐%	๓๔/๑.๐๒%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๔๐.๓๕
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๘๒.๘๘
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๑๑
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๒

๓. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ โดยพอใจในการให้บริการ “ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๘ สูงที่สุดในระดับ ๕ จึงต้องรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ถึงระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” ที่ประเมินออกมาได้ร้อยละ ๔๐.๓๕ ส่วนระดับความพึงพอใจ “น้อยที่สุด” มีเพียงร้อยละ ๐.๐๒ เท่านั้น จากการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม น้อยที่สุดในส่วนของ “ความพอใจในสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารให้ความรู้” จึงควรมีการเพิ่มช่องทางในการ

ประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายเข้าถึงประชาชนให้มากที่สุด โดยในปี ๒๕๖๖ จะได้พัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย และเข้าถึงประชาชนให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

๔. ข้อเสนอแนะ (คำถามปลายปิด)

- ๔.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้มากขึ้น
- ๔.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๔.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น