



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลภูแล่นช้าง.....

ที่ กส ๗๗๘๐๑/วันที่..... ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕.....

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลภูแล่นช้าง

ด้วย เทศบาลตำบลภูแล่นช้าง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ แล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวสุพรรณิ สิมมา)

นักพัฒนาชุมชน

ความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

(นายพัฒนพงษ์ พันธุระศรี)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง

ความคิดเห็นรองปลัดเทศบาล

.....
.....

(นายนิรัน บุญพิศาล)

รองปลัดเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง

/ความคิดเห็นปลัด...

ความคิดเห็นปลัดเทศบาล



(นายชาติ อินธิราช)
ปลัดเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง

ความคิดเห็นนายกเทศมนตรี



(นายเฉลิมศักดิ์ ชมภูเลิศ)
นายกเทศมนตรีตำบลภูแล่นช้าง

รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



เทศบาลตำบลภูแล่นช้าง
อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลภูแล่นช้าง อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

 ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน ๕ ข้อ

 ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีจำนวน ๒ ข้อ

 ด้านที่ ๓ ด้านสภาพภูมิทัศน์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๒ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

 ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

 ระดับ ๑ หมายถึง ควรปรับปรุง

 ระดับ ๒ หมายถึง พึงพอใจ

 ระดับ ๓ หมายถึง พึงพอใจมาก

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลภูแล่นช้าง อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๐	๒๐
หญิง	๔๐	๘๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๒	๔
๑๘ – ๒๕ ปี	๕	๑๐
๒๕ – ๓๕ ปี	๑๓	๒๖
๓๕ – ๖๐ ปี	๒๐	๔๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๒๐
รวม	๕๐	๑๐๐

๓. การศึกษา		
ประถม	๑๙	๓๘
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๐	๔๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๘	๑๖
ปริญญาตรี	๓	๖
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๕	๑๐
เกษตรกร	๒๓	๔๖
รับจ้าง	๑๐	๒๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒	๔
รับราชการ	-	-
ข้าราชการบำนาญ	-	-
อื่นๆ	๑๐	๒๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ด้านการให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(คน)		
		ควรปรับปรุง	ดี	ดีมาก
๑	ความสะอาด	-	๙๐%	๑๐%
๒	ความรวดเร็ว	-	๗๕%	๒๕%
๓	ความถูกต้อง	-	๒๕%	๖๕%
๔	ความเป็นธรรม	-	๕๐%	๕๐%
๕	ความโปร่งใส	-	๖๐%	๒๐%

ตารางที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(คน)		
		ควรปรับปรุง	ดี	ดีมาก
๑	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ	-	๗๐%	๓๐%
๒	เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจให้บริการ	-	๗๕%	๒๕%

ตารางที่ ๓ ด้านสภาพภูมิทัศน์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(คน)		
		ควรปรับปรุง	ดี	ดีมาก
๑	สถานที่ปฏิบัติงานมีความระเบียบเรียบร้อย	-	๘๐%	๒๐%
๒	สถานที่ปฏิบัติงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอบริการ พัดลม และอื่นๆ	-	๗๕%	๒๕%

พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง ในภาพรวม มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

-พึงพอใจดีมาก ร้อยละ ๑๕.๒๙ -พึงพอใจดี ร้อยละ ๒๔.๗๑ -ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

-พึงพอใจดีมาก ร้อยละ ๑๒.๒๙ -พึงพอใจดี ร้อยละ ๘๗.๗๑ -ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสภาพภูมิทัศน์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

-พึงพอใจดีมาก ร้อยละ ๑๑.๙๑ -พึงพอใจดี ร้อยละ ๘๘.๐๙ -ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจดีมาก ร้อยละ ๑๒.๒๙ ระดับพึงพอใจดี ร้อยละ ๘๗.๗๑ และระดับควรปรับปรุง ร้อยละ ๐ ระดับความพึงพอใจ ที่มากที่สุดคือ ระดับ ๒ (ระดับพึงพอใจดี ร้อยละ ๘๗.๗๑)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ

๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

๔. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์

ข้อเสนอแนะ

๑. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้

๒. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง