



บันทึกข้อความ

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

ที่ กส ๗๗๘๐๑/.....วันที่..... ๒ ตุลาคม ๒๕๖๒.....

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลภูแล่นช้าง

ด้วย เทศบาลตำบลภูแล่นช้าง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ แล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวสุพรรณิ สิมมา)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง

.....
.....

(ลงชื่อ)

(นายเทอดศักดิ์ สำราญพงษ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของรองปลัดเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง

.....
.....

(ลงชื่อ)

(นางพิสนางค์ เกษทองมา)

รองปลัดเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง

/ความเห็นของปลัด...

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง

.....

.....

(ลงชื่อ) จำสิบเอก

(ธงชัย อารีลั่น)

ปลัดเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลภูแล่นช้าง

.....

.....

(ลงชื่อ)

(นายสุพจน์ วรรณสวัสดิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลภูแล่นช้าง

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



เทศบาลตำบลภูแล่นช้าง
อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลภูแล่นช้าง อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

.....

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ 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 พึงพอใจมาก

 ระดับ ๒ หมายถึง พึงพอใจ

 ระดับ ๓ หมายถึง ควรปรับปรุง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลภูแล่นช้าง อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๕	๓๐
หญิง	๓๕	๗๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๕	๑๐
๑๘ – ๒๕ ปี	๗	๑๔
๒๕ – ๓๕ ปี	๑๒	๒๔
๓๕ – ๖๐ ปี	๑๖	๓๒
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๒๐
รวม	๗๐	๑๐๐

๓. การศึกษา		
ประถม	๑๔	๒๘
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓๐	๖๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	-	-
ปริญญาตรี	๕	๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๓	๑๐๐
๔. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๘	๑๖
เกษตรกร	๒๕	๕๐
รับจ้าง	๑๐	๒๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓	๖
รับราชการ	๒	๔
ข้าราชการบำนาญ	-	-
อื่นๆ	๒	๔
รวม	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ด้านการให้บริการ

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

ตารางที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

ตารางที่ ๓ ด้านสภาพภูมิทัศน์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

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

พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง ในภาพรวม มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

-พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๕.๒๙ -พึงพอใจ ร้อยละ ๒๔.๗๑ -ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

-พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๒.๒๙ -พึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๗๑ -ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านสภาพภูมิทัศน์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

-พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๑.๙๑ -พึงพอใจ ร้อยละ ๘๘.๐๙ -ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๒.๒๙ ระดับพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๗๑ และระดับควรปรับปรุง ร้อยละ ๐ ระดับความพึงพอใจ ที่มากที่สุดคือ ระดับ ๒ (พึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๗๑)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)

๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์

๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้

๒. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง