

รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



เทศบาลตำบลภูแล่นช้าง
อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลภูแล่นช้าง อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

.....

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลภูแล่นช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ 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 ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๐	๓๐
หญิง	๕๐	๗๐
รวม	๗๐	๑๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๕	๑๐
๑๘ – ๒๕ ปี	๗	๑๔
๒๕ – ๓๕ ปี	๑๗	๒๔
๓๕ – ๖๐ ปี	๑๙	๓๒
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๒	๓๑
รวม	๗๐	๑๐๐

๓. การศึกษา		
ประถม	๑๔	๒๘
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๔	๖๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	-	-
ปริญญาตรี	๑๐	๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒
อื่นๆ	-	-
รวม	๗๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๘	๑๖
เกษตรกร	๔๕	๕๐
รับจ้าง	๑๐	๒๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓	๖
รับราชการ	๒	๔
ข้าราชการบำนาญ	-	-
อื่นๆ	๒	๔
รวม	๗๐	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 ด้ายบุคลากรผู้ให้บริการ

-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