



ประกาศเทศบาลตำบลหนองปรือ
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการปรับปรุง แก้ไข และส่งเสริมพัฒนา การดำเนินงานในด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเทศบาลตำบล หนองปรือ สำนักปลัดเทศบาล ได้จัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ โดยให้ ประชาชนที่มาใช้บริการทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

- (๑) ด้านเวลาการให้บริการ
- (๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- (๓) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

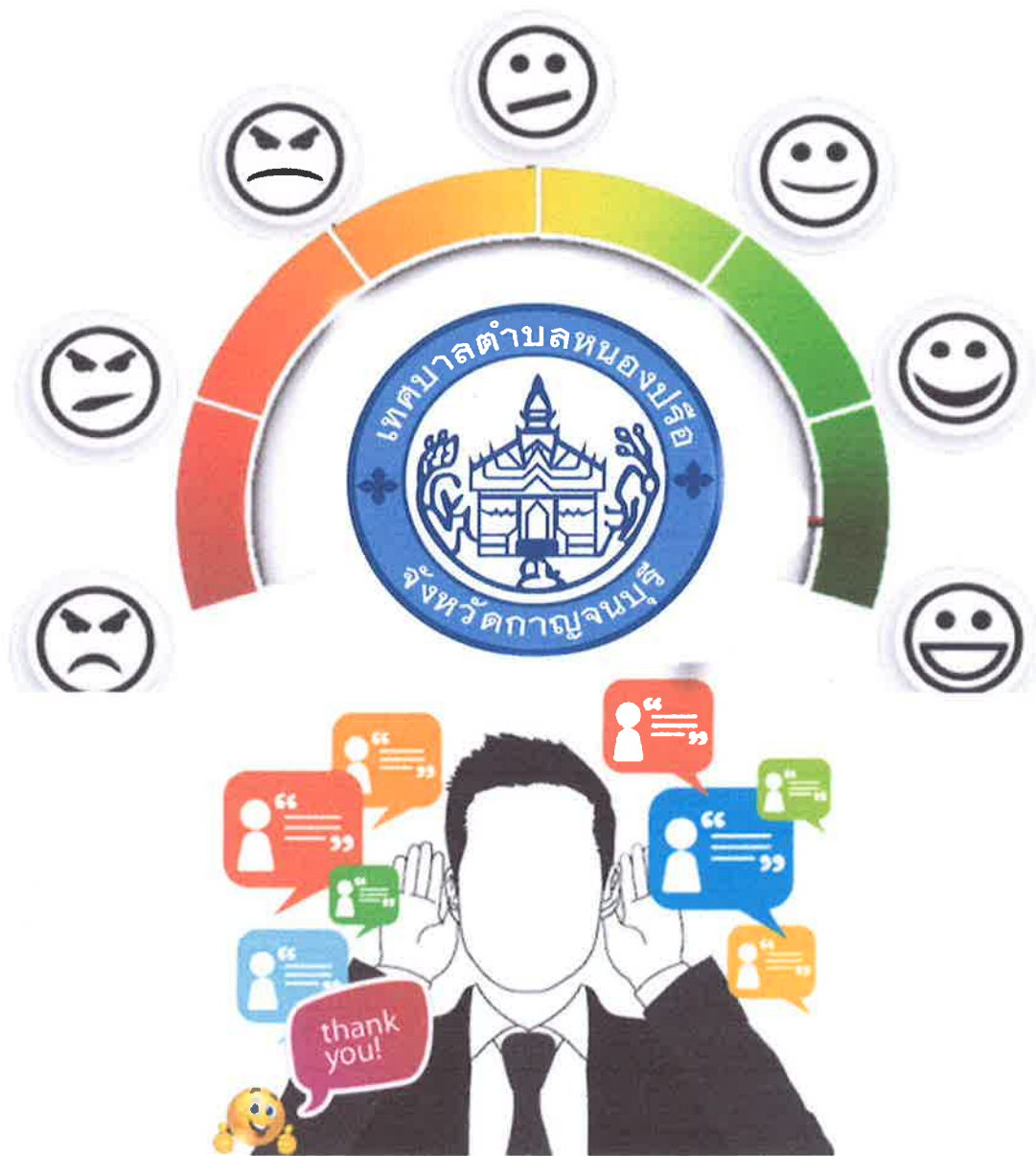
บัดนี้ คณะทำงานได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ อยู่ในระดับ “ดีมาก” (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายญาณกร มหาโชคธณี)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองปรือ



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ณ จุดบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลหนองปรือว่า มีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชนที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๖๓ คน โดยทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองปรือ (ตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖)

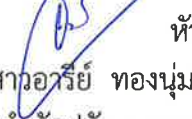
จัดทำโดย : คณะทำการประเมินฯ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร


การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ผลการประเมินพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือมีศักยภาพตามตัวชี้วัดความพึงพอใจที่กำหนด ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
๑. ด้านเวลาการให้บริการ	๘๓.๓๓	๔.๑๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๒.๓๓	๔.๑๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๑.๙๗	๔.๑๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๓.๑๗	๔.๖๖
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๕.๒๐	๔.๒๖

โดยสรุป เทศบาลตำบลหนองปรือ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน จึงควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยนำผลความพึงพอใจของผู้รับบริการมาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๒๖ อยู่ในระดับ “ดีมาก”

(ลงชื่อ)  หัวหน้าคณะทำงาน
(นางสาวอารีย์ ทองนุ่ม)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)  คณะทำงาน
(นางดุชนีย์ ปรีดา)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(ลงชื่อ)  คณะทำงาน/เลขานุการ
(นางสาวทิพยาภรณ์ ไคร์ครวญ)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ อีกมาก เทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- ◆ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- ◆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนในท้องถิ่น
- ◆ นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลหนองปรือต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ - เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖) ทั้งปีงบประมาณ ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลหนองปรือ

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

ใช้แบบสอบถาม ๓ ตอน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำนวน ๔ ด้าน ประกอบด้วย

- ◆ ด้านเวลาการให้บริการ มีจำนวน ๒ ข้อ
- ◆ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน ๓ ข้อ
- ◆ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีจำนวน ๕ ข้อ
- ◆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ - เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ มีประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๖๓ คน การประเมินในครั้งนี้ใช้สัญลักษณ์แทนคำอธิบายความหมาย ดังนี้

n จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

% ค่าร้อยละ

การประเมินผล กำหนดคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ คือ

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด	มีค่าคะแนน เท่ากับ ๕
ระดับความพึงพอใจ มาก	มีค่าคะแนน เท่ากับ ๔
ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง	มีค่าคะแนน เท่ากับ ๓
ระดับความพึงพอใจ น้อย	มีค่าคะแนน เท่ากับ ๒
ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน เท่ากับ ๑

นำผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ มาทำการคำนวณ หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) โดยเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดไว้ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐	หมายถึง ดีมาก
คะแนนค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐	หมายถึง ดี
คะแนนค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐	หมายถึง พอใช้
คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐	หมายถึง ต้องปรับปรุง
คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐	หมายถึง ต้องปรับปรุงเร่งด่วน



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
เทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21 - 40 ปี ☐ 41 - 60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ
☐ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ ☐ ประชาชนผู้รับบริการ
☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ 1 ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

ระดับ 5 : มากที่สุด ระดับ 4 : มาก ระดับ 3 : ปานกลาง ระดับ 2 : น้อย ระดับ 1 : น้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเวลาการให้บริการ					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ _____

ขอขอบคุณในความร่วมมือนของท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด ๖๓ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	หมายเหตุ
๑. เพศ			
♦ ชาย	๓๒	๕๐.๘๐	
♦ หญิง	๓๑	๔๙.๒๐	
รวม	๖๓	๑๐๐	
๒. อายุ			
♦ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๖.๓๕	
♦ ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๘	๒๘.๕๗	
♦ ๔๑ - ๖๐ ปี	๓๔	๕๓.๙๗	
♦ ๖๐ ปีขึ้นไป	๗	๑๑.๑๑	
รวม	๖๓	๑๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
♦ ประถมศึกษา	๑๕	๒๓.๘๑	
♦ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๐	๔๗.๖๒	
♦ ปริญญาตรี	๑๔	๒๒.๒๒	
♦ สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๖.๓๕	
รวม	๖๓	๑๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
♦ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๙	๓๐.๑๖	
♦ ผู้ประกอบการ	๒๐	๓๑.๗๕	
♦ ประชาชนผู้รับบริการ	๒๒	๓๔.๙๒	
♦ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒	๓.๑๗	
♦ อื่นๆ	๐	๐	
รวม	๖๓	๑๐๐	

จากตารางสรุปได้ว่า : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙๗ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๒ และสถานภาพของผู้มารับบริการส่วนใหญ่ เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙๒

ตอนที่ ๒ : ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					n	\bar{X}	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
	5	4	3	2	1				
๑. ด้านเวลาการให้บริการ									
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๙	๓๕	๙	๐	๐	๖๓	๔.๑๖	๘๓.๑๗	ดี
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘	๓๘	๗	๐	๐	๖๓	๔.๑๗	๘๓.๔๙	ดี
รวม	๓๗	๗๓	๑๖	๐	๐	๑๒๖	๔.๑๗	๘๓.๓๓	ดี
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ									
๒.๑ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๔	๓๗	๑๒	๐	๐	๖๓	๔.๐๓	๘๐.๖๓	ดี
๒.๒ จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามประกาศไว้	๑๙	๓๒	๑๒	๐	๐	๖๓	๔.๑๑	๘๒.๒๒	ดี
๒.๓ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๒๔	๒๘	๑๑	๐	๐	๖๓	๔.๒๑	๘๔.๑๓	ดีมาก
รวม	๕๗	๙๗	๓๕	๐	๐	๑๘๙	๔.๑๒	๘๒.๓๓	ดี
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ									
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายผู้ให้บริการ	๑๕	๓๗	๑๑	๐	๐	๖๓	๔.๐๖	๘๑.๒๗	ดี
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๔	๔๐	๙	๐	๐	๖๓	๔.๐๘	๘๑.๕๙	ดี
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	๑๕	๔๒	๖	๐	๐	๖๓	๔.๑๔	๘๒.๘๖	ดี
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ	๑๓	๔๔	๖	๐	๐	๖๓	๔.๑๑	๘๒.๒๒	ดี
๓.๕ ให้บริการเหมือนทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๔	๔๑	๘	๐	๐	๖๓	๔.๑๐	๘๑.๙๐	ดี
รวม	๗๑	๒๐๔	๔๐	๐	๐	๓๑๕	๔.๑๐	๘๑.๙๗	ดี
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๒	๒๑	๐	๐	๐	๖๓	๔.๖๗	๙๓.๓๓	ดีมาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๕	๒๘	๐	๐	๐	๖๓	๔.๕๖	๙๑.๑๑	ดีมาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๔	๑๙	๐	๐	๐	๖๓	๔.๗๐	๙๓.๙๗	ดีมาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๕	๑๘	๐	๐	๐	๖๓	๔.๗๑	๙๔.๒๙	ดีมาก
รวม	๑๖๖	๘๖	๐	๐	๐	๒๕๒	๔.๖๖	๙๓.๑๗	ดีมาก

ตอนที่ ๓ : ข้อเสนอแนะ

๑. เจ้าหน้าที่บางคน หน้าตาไม่เป็นมิตร (ส่วนน้อย)

๒. บางครั้งต้องรอช้า

๕ จากตารางสรุปได้ว่า : ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ดังนี้

๑. จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชน (ด้านเวลาการให้บริการ)

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๙ และรองลงมาในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๗
จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชน (ด้านเวลา) ทั้ง ๒ ข้อ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓
โดยนำผลความพึงพอใจมาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๑๗ อยู่ในระดับ “ดี”

๒. จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชน (ด้านขั้นตอนการให้บริการ)

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง
คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๘ และรองลงมาตามลำดับ คือ
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๒
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๓
จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชน (ด้านขั้นตอนการให้บริการ) ทั้ง ๓ ข้อ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๓
โดยนำผลความพึงพอใจมาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๑๒ อยู่ในระดับ “ดี”

๓. จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชน (ด้านบุคลากรที่ให้บริการ)

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องความรู้ความสามารถในการให้บริการ
คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๖ และรองลงมาตามลำดับ คือ
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๒
การให้บริการเหมือนทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๐
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๙
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๗
จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชน (ด้านบุคลากรที่ให้บริการ) ทั้ง ๕ ข้อ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๗
โดยนำผลความพึงพอใจมาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๑๐ อยู่ในระดับ “ดี”

๔. จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชน (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการ
คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๙ และรองลงมาตามลำดับ คือ
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๗
ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๑
จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชน (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ทั้ง ๔ ข้อ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๗
โดยนำผลความพึงพอใจมาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๖๖ อยู่ในระดับ “ดีมาก”

**** สิ่งที่ต้องปรับปรุง**

๑. เจ้าหน้าที่บางคน หน้าตาไม่เป็นมิตร (ส่วนน้อย)
๒. บางครั้งต้องรอช้า

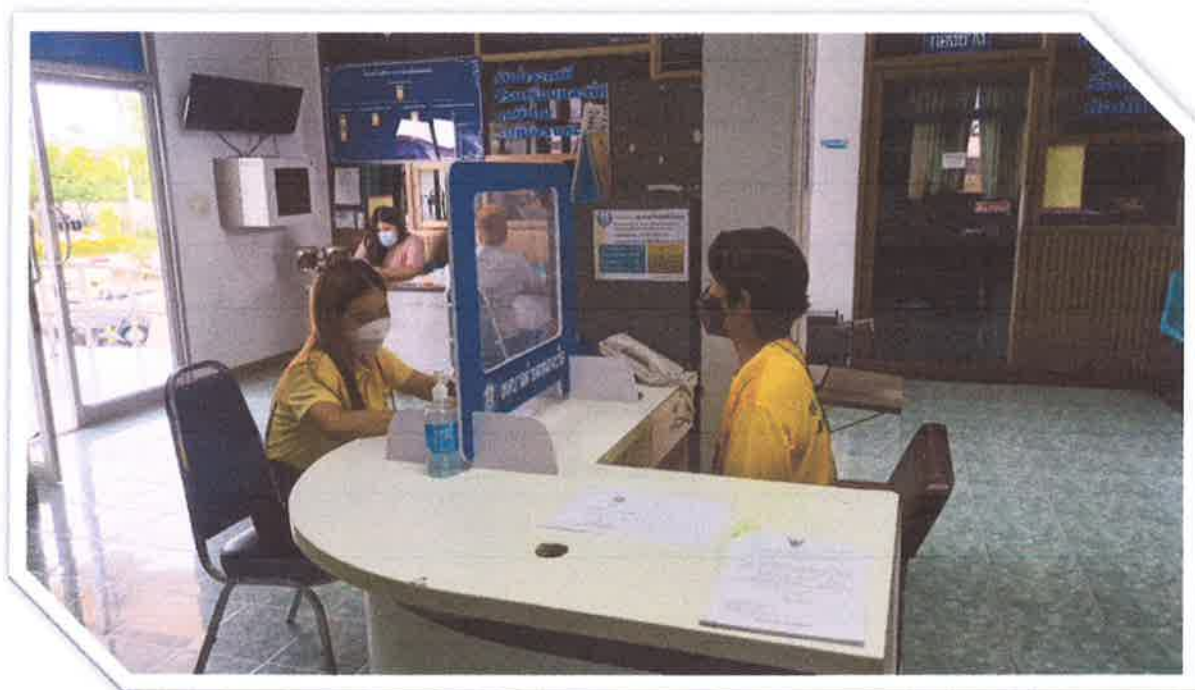
**** ข้อเสนอแนะ**

-ควรให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ ไม่ใช้น้ำเสียงไม่ดี

ประมวลภาพถ่ายการแสดงความคิดเห็นของประชาชน
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ



ประมวลภาพถ่ายการแสดงความคิดเห็นของประชาชน
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ



ประชาชนมารับบริการด้านต่างๆ เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ



ประมวลภาพถ่ายการแสดงความคิดเห็นของประชาชน
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ



ประชาชนมารับบริการด้านต่างๆ เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ



ภาคผนวก

- ▶ คำสั่งเทศบาลตำบลหนองปรือ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
- ▶ ประกาศเทศบาลตำบลหนองปรือ เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
- ▶ แบบสอบถามความพึงพอใจ

สำเนาฉบับ



คำสั่งเทศบาลตำบลหนองปรือ

ที่ กค/๒/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๗๘ มาตรา ๒๘๓ และมาตรา ๒๘๔ สรุปสาระสำคัญไว้ว่า รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจกิจการท้องถิ่นได้เอง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารงานและมีอำนาจหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ประกอบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงต้องพัฒนาและให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

เทศบาลตำบลหนองปรือ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ โดยเป็นการสำรวจที่เน้นกระบวนการให้บริการประชาชนในด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการบริหารงานบริการประชาชนในท้องถิ่น เพื่อยกระดับศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือต่อไป จึงมอบหมายเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการรวบรวมและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

- | | |
|-------------------------------|------------------------|
| ๑. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | หัวหน้าคณะกรรมการ |
| ๒. นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๓. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ | คณะกรรมการและเลขานุการ |

ให้มีหน้าที่

- กำหนดกรอบตัวชี้วัดเพื่อประเมินความพอใจของประชาชนในการให้บริการ
- เก็บรวบรวมแบบสอบถามและสรุปผลการประเมินฯ และรายงานให้ผู้บริหารทราบภายในเดือนตุลาคม ของทุกปี พร้อมทั้งเปิดเผยให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายอนุกร มหาโชครณี)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองปรือ

..... ปลัดเทศบาล
..... หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
..... หัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่าย
..... นักจัดการงานทั่วไป
..... พิมพ์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ กจ ๕๔๒๐๑/กค

วันที่ - 3 ต.ค. 2566

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองปรือ

ตามที่สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองปรือ ได้จัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลหนองปรือ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนในท้องถิ่น ประกอบด้วย (๑) ด้านเวลาการให้บริการ (๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และ (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ ได้สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ แล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจซึ่งกลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๖๓ คน ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองปรือ (ตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖) พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ อยู่ในระดับ “ดีมาก” เห็นควรแจ้งเวียนส่วนราชการในสังกัดและประชาชนทราบโดยทั่วกัน (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางศุภณีย์ ปรีดา)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นางสาวอารีย์ ทองนุ่ม)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล

(นายปรีชา ดาวเรือง)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลหนองปรือ

ความเห็น/คำสั่งนายกเทศมนตรี

☒ ทราบ

☐ อนุญาต

☐ อนุมัติ

☐ ดำเนินการตามเสนอ

☒ ให้ถือปฏิบัติ

(นายญาณกร มหาโชคธณี)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองปรือ