



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล

ที่ อบ ๕๓๒๐๑/๑๐๙๓

วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายเทศมนตรีตำบลนาสว่าง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ผลการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๑ เล่ม

ตามที่ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล ได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนากการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการต่อไป ซึ่งการดำเนินโครงการดังกล่าวได้สิ้นสุดลงแล้วนั้น

ในการนี้ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวทองนิยม ศรีพันธ์)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลนาสว่าง

-เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวอรรณพ พิศนชัย)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นางสุสสายใจ แผ้วพลสง)

ปลัดเทศบาลตำบลนาสว่าง

-อนุมัติ-

(นางอรรณพ นามวงศ์)

นายกเทศมนตรีตำบลนาสว่าง



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลนาส่วง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

รวบรวมโดย

งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลนาส่วง

อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

คำนำ

ตามที่ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลนาสว่างได้จัดทำแบบสอบถามตามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่างประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่างประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการต่อไปแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ประกอบไปด้วยผลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม, ผลของเรื่องที่ขอรับบริการ, ผลของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง, ผลด้านการปรับปรุง, ผลด้านข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามสำรวจพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่างเพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

งานบริหารทั่วไป
สำนักปลัดเทศบาล

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ	๑
สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจโครงการฯ	๒
ภาคผนวก	๙
- แบบสอบถามความพึงพอใจ - โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล	
ตำบลนาสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕	

ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

ด้วย เทศบาลตำบลนาสว่าง ได้จัดโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ขึ้นในห้วงเดือนสิงหาคม- เดือนกันยายน ๒๕๖๕ โดยมีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง
๒. นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการในปีงบประมาณต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่างประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

การจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและดำเนินการประเมินผลโดยงานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลนาสว่าง โดยได้แจกแบบสอบถามประเมินผล จำนวน ๑๒๓ ชุด ให้ผู้เข้ามารับบริการตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่างสามารถเก็บแบบสอบถามได้ ๑๒๓ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐%

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล)

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลเป็นแบบสอบถาม ๔ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒. เรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๑๘ ข้อ

ส่วนที่ ๓. ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง จำนวน ๓ ด้าน

ส่วนที่ ๔. เทศบาลตำบลนาสว่างควรปรับปรุงด้านใด จำนวน ๗ ข้อ

ส่วนที่ ๕. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนา

เทศบาลตำบลนาสว่างต่อไป

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่างทำการกรอกข้อมูลด้วยตัวเอง

เกณฑ์การประเมินผล

ค่าเฉลี่ยร้อยละ ระดับผลการดำเนินงาน/ความพึงพอใจ

๕.๐๑ ขึ้นไป หมายถึง	ระดับมากที่สุด
๔.๐๑ - ๕.๐๐ หมายถึง	ระดับมาก
๓.๐๑- ๔.๐๐ หมายถึง	ระดับปานกลาง
๒.๐๐ - ๓.๐๐ หมายถึง	ระดับน้อย
๐.๐๐ - ๑.๐๐ หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจ
โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

การสำรวจความพึงพอใจแบบแจกแบบสอบถามประเมินผลผู้เข้ามาใช้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่างตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สามารถเก็บแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๓ ชุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๑	๓๓.๓๓
หญิง	๘๒	๖๖.๖๗
รวม	๑๒๓	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมา เพศชาย จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐	๔	๓.๒๕
ระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี	๒๙	๒๓.๕๘
ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี	๑๘	๑๔.๖๓
ระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๗	๒๑.๘๕
ระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี	๓๑	๒๕.๒๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔	๑๑.๓๘
รวม	๕๖	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง ๕๑- ๕๐ ปี ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๐รองลงมา อายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๘รองลงมา อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๕ รองลงมา อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓ รองลงมา อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๘ อันดับสุดท้ายอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๕

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๓๕	๒๘.๔๖
มัธยมศึกษา	๔๘	๓๙.๐๒
ปวส/อนุปริญญา	๒๑	๑๗.๐๗
ปริญญาตรี	๑๓	๑๐.๕๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๔.๘๘
รวม	๑๒๓	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษา ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๒ รองลงมาาระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๔๖ รองลงมาาระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๗ รองลงมาาระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๗ อันดับสุดท้ายระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๘

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕	๔.๐๗
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๓	๒.๔๔
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๖	๔.๘๘
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๕๐	๔๐.๖๕
นักเรียน/นักศึกษา	๕	๔.๐๗
รับจ้างทั่วไป	๑๙	๑๕.๔๔
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๑๘	๑๔.๖๓
เกษตรกร/ประมง	๑๗	๑๓.๘๒
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๒๓	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๕ รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๔ รองลงมาอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓ รองลงมาเกษตรกร/ประมง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๒ รองลงมาอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๘ อันดับสุดท้ายอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๗ และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๗

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๕ แบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๕๗	๒๗.๔๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔	๑.๙๒
การใช้Internet ตำบล	-	-
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๔	๖.๗๓
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๑๓	๖.๒๕
ขออนุญาตใช้น้ำประปา	๑๗	๘.๑๗
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๕	๒.๔๐
การชำระภาษีป้าย	๓	๑.๔๔
งานทะเบียนราษฎร	๓๓	๑๕.๕๖
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๓	๑๑.๐๖
การขอรับเบี้ยคนพิการ	๗	๓.๓๗
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๒	๐.๙๖
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๓	๑.๔๔
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๓	๑.๔๔
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๕	๒.๔๐
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑	๐.๔๘
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๔	๑.๙๒
อื่น ๑ กองทุนสวัสดิการ	๘	๓.๘๕
๒. ขอดูกำลังวงจรปิด	๖	๒.๘๘
รวม	๒๐๘	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องที่ขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๓๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๖ รองลงมาขอรับบริการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๕๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๔๐ รองลงมาขอรับบริการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๒๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๖ รองลงมาขอรับบริการของอนุญาตใช้น้ำประปา จำนวน ๑๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๗ รองลงมาขอรับบริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๑๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๓ รองลงมาขอรับบริการขอแบบบ้านเพื่อประชาชน จำนวน ๑๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ รองลงมาขอรับบริการกองทุนสวัสดิการ จำนวน ๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๕ รองลงมาขอรับบริการขอรับเบี้ยคนพิการ จำนวน ๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๗ รองลงมาขอรับบริการขอดูกำลังวงจรปิดจำนวน ๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๘ รองลงมาขอรับบริการการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๐ และการขอรับบริการขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร จำนวน ๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๐ รองลงมาขอรับบริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๒ รองลงมาขอรับบริการชำระภาษีป้าย จำนวน ๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๔ และขอรับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน ๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๔ และขอรับบริการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน ๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๔ รองลงมาขอรับบริการขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ จำนวน ๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๖ อันดับสุดท้ายเรื่องขอรับบริการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๘

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง
ตารางที่ ๖ แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อยที่สุด (คน)		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบาย ดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๕๒ (๒.๑๑)	๖๔ (๒.๐๘)	๗ (๐.๑๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๖	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๓๗ (๑.๕๐)	๗๕ (๒.๔๔)	๑๑ (๐.๒๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๗	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๙ (๑.๕๘)	๗๗ (๒.๕๐)	๗ (๐.๑๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๕	มาก
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	๒๘ (๑.๑๔)	๘๖ (๒.๘๐)	๙ (๐.๒๒)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๗	มาก
รวม						๔.๒๔	มาก

อภิปรายผล

จากการประเมินผลโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลนาสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ อยู่ในระดับมาก
โดยสามารถแยกเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยค่าเฉลี่ย ๔.๓๖
อยู่ในระดับมาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือค่าเฉลี่ย ๔.๒๕
อยู่ในระดับมาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา
อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมค่าเฉลี่ย ๔.๑๗อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๗ แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อยที่สุด (คน)		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๓ (๐.๙๓)	๘๕ (๒.๗๖)	๑๑ (๐.๒๗)	๔ (๐.๐๖)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๒	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๔ (๐.๙๗)	๘๗ (๒.๘๓)	๑๑ (๐.๒๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๗	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๒๘ (๑.๑๔)	๗๖ (๒.๔๗)	๑๖ (๐.๓๙)	๓ (๐.๐๕)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๕	มาก
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๕ (๑.๐๒)	๗๔ (๒.๔๑)	๒๒ (๐.๕๔)	๒ (๐.๐๓)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๐	ปานกลาง
รวม						๔.๐๔	มาก

อภิปรายผล

จากการประเมินผลโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาส่วง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการค่าเฉลี่ย ๔.๐๐อยู่ในระดับมาก โดยสามารถแยกเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ อยู่ในระดับมาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ อยู่ในระดับมาก
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ อยู่ในระดับมาก
๔. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๘ แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อยที่สุด (คน)		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ มีน้ำดื่ม มีเก้าอี้ให้นั่งรอ	๓๘ (๑.๕๔)	๗๑ (๒.๓๑)	๑๔ (๐.๓๔)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๙	มาก
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบใน การบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๔ (๐.๙๗)	๙๐ (๒.๙๓)	๙ (๐.๒๒)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๒	มาก
๓. มีการจัดผังการให้บริการและ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๓๑ (๑.๒๖)	๘๔ (๒.๗๓)	๘ (๐.๒๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๙	มาก
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๖ (๑.๘๗)	๖๖ (๒.๑๕)	๑๑ (๐.๒๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๙	มาก
รวม						๔.๒๐	มาก

อภิปรายผล

จากการประเมินผลโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสง่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ อยู่ในระดับมาก โดยสามารถแยกเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

๑. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัยค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ อยู่ในระดับมาก
๒. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ มีน้ำดื่ม มีเก้าอี้ให้นั่งรอและมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ อยู่ในระดับมาก
๓. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ ๕ แบบสอบถามเกี่ยวกับภาพรวมเทศบาลตำบลนาสว่างควรปรับปรุงด้านใด

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมเทศบาลตำบลนาสว่างควรปรับปรุงด้านใดของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการที่ประเมิน	จำนวน (คน)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๓๖
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	๗
ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๖
ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	๘
ด้านบริการการรับชำระภาษี	๓
ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	๒
อื่นๆ (ระบุ)	-

อภิปรายผล

จากการประเมินผลโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เกี่ยวกับภาพรวมเทศบาลตำบลนาสว่างควรปรับปรุงด้านใด โดยสามารถแยกเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จำนวน ๓๖ คน
๒. ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา จำนวน ๘ คน
๓. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน จำนวน ๖ คน
๔. ด้านบริการการรับชำระภาษี จำนวน ๓ คน
๕. ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน ๒ คน

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. งานทะเบียนราษฎรควรมีระบบออนไลน์ไว้บริการประชาชน
๒. ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในด้านคอมพิวเตอร์ออนไลน์

ภาคผนวก

- () การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ () การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- () การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน () การขอรับเบี้ยคนพิการ
- () การใช้ Internet ตำบล () การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
- () การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร () การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
- () การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน () การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- () ขออนุญาตใช้น้ำประปา () การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร
- () การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน () การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- () การชำระภาษีป้าย () การชำระภาษีบำรุงท้องที่
- () งานทะเบียนราษฎร () อื่น ๆ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลนาสว่าง งานบริหารทั่วไป

ที่ อบ ๕๓๒๐๑/๔๕๖

วันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาสว่าง

ด้วย งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล จะดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ขึ้น เพื่อทราบระดับความพึงพอใจและปัญหาต่างๆ ในการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง

ดังนั้น เพื่อให้โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล จึงขออนุมัติดำเนินการตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวทองนิยม ศรีพันธ์)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลนาสว่าง

-เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวธัญนิษา พิภูสินอักษรชัย)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นางสุซสายใจ แฝ้วพลสง)

ปลัดเทศบาลตำบลนาสว่าง

-อนุมัติ-

(นางอรรญญา นามวงศ์)

นายกเทศมนตรีตำบลนาสว่าง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑. ชื่อโครงการ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

๒. หลักการและเหตุผล

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมือง การปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศเพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้นๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น เพื่อเป็นการสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง การกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุด และการบริการถือว่าเป็นสิ่งสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงาน

เทศบาลตำบลนาสว่าง ได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่างในการให้บริการ

๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก-

๓.๒. เพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง

๔. เป้าหมาย

ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลนาสว่าง

๕. วิธีดำเนินการ

๑. กำหนดขอบเขตการศึกษาจากประชากรที่เข้ามารับบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลนาส่วง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามประชากรที่มาใช้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๒. จัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติ

๓. ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาส่วง

๓.๑ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๒ ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๓ สรุปผลการวิเคราะห์และจัดทำรูปเล่ม

๓.๔ รายงานผลการสำรวจความพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาส่วงให้ผู้บริหารทราบ

๖. ระยะเวลาในการดำเนินการ

เดือนสิงหาคม - เดือนกันยายน ๒๕๖๕

๗. หน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการ

งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาส่วง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาส่วง ในงานต่างๆ ที่ให้บริการ

๓. ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

(ลงชื่อ)



ผู้เขียนโครงการ

(นางสาวทองนิยม ศรีพันธ์)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(ลงชื่อ)



(นางสาวธัญนิชา พิภูสินอัครชัย)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ผู้เสนอโครงการ

(ลงชื่อ)



(นางสุขสายใจ แฝ้วพลสง)

ปลัดเทศบาลตำบลนาสว่าง

ผู้เห็นชอบโครงการ

(ลงชื่อ)



(นางอรรณฎา นามวงศ์)

นายกเทศมนตรีตำบลนาสว่าง

ผู้อนุมัติโครงการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานบริหารทั่วไป

ที่ อบ ๕๓๒๐๑/๙๗๑

วันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การดำเนินการตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกอง ทุกท่าน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง ประจำปีงบประมาณ จำนวน ๑ ชุด

๒. แผนการดำเนินงาน จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ขึ้น เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจและปัญหาต่างๆ ในการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง

ดังนั้น เพื่อให้โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ สำนักปลัดเทศบาล จึงขอส่งแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๑ ชุด ให้แต่ละสำนัก/กองต่างๆ เพื่อแจกให้ผู้เข้ามารับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่างและเก็บรวบรวมแบบสอบถามดังกล่าวส่งคืนสำนักปลัดเทศบาล ภายในวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวทองนิยม ศรีพันธ์)

นายกเทศมนตรีตำบลนาสว่าง

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลนาสว่าง

-เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวอรรณพนิชา พิภูสินอักษรชัย)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นางสุซายใจ แฝ้วพลสง)

ปลัดเทศบาลตำบลนาสว่าง

-อนุมัติ-

(นางอรรณพญา นามวงศ์)

นายกเทศมนตรีตำบลนาสว่าง

แผนการดำเนินงาน
โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาสว่าง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
เทศบาลตำบลนาสว่าง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

.....

ห้วงเดือน สิงหาคม - กันยายน ๒๕๖๕ - เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

ห้วงต้นเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

รายงานผลการสำรวจความพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาสว่างให้ผู้บริหารทราบ