



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัด เทศบาลตำบลกงรถ

ที่ นม ๖๐๒๐๑ /

วันที่ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลกงรถ

ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกงรถ

ตามที่เทศบาลตำบลกงรถได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลกงรถในทุกส่วนงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพตรงความต้องการของประชาชน เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ นั้น

เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลการให้บริการทุกส่วนงานในเทศบาลตำบลกงรถ งานวิชาการและแผนงานสำนักปลัด จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลกงรถ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายวุฒินันท์ จันทร์เขียว)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

(ลงชื่อ)

(นางวิมลรัตน์ วัลย์กลาง)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลกงรถ

ความเห็นรองปลัดเทศบาล

.....
.....

(ลงชื่อ)

(นางกนิศา จันทร์งาม)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลกงรถ

คำสั่งนายกเทศมนตรี

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ

(ลงชื่อ)

(นายเฉลิมพร หนูแก้ว)

นายกเทศมนตรีตำบลกงรถ

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลงรง อําเภอยะแยง จังหวัดนครราชสีมา**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลงรง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รอบที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒
มีผลการประเมินดังนี้ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน ๖๒ ราย

สามารถแยกรายละเอียดในแต่ละงานที่ให้บริการประชาชนได้ดังนี้

๑. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๕ ราย แยกเป็น

- (๑) ใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๓ ราย
(๒) ใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่าย หรือสะสมอาหาร จำนวน ๒ ราย

๒. สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๑๐ ราย แยกเป็น

- (๑) ขออนุญาตใช้เต็นท์/เก้าอี้ จำนวน ๙ ราย
(๒) ขออนุญาตใช้สถานที่ จำนวน ๑ ราย

๓. กองช่าง จำนวน ๘ ราย แยกเป็น

- (๑) ขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๔ ราย
(๒) รับรองสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๔ ราย

๔. กองสวัสดิการสังคม จำนวน ๒๐ ราย แยกเป็น

- (๑) ขึ้นทะเบียนผู้พิการ จำนวน ๒ ราย
(๒) ติดต่อราชการอื่นๆ จำนวน ๑๘ ราย

๕. กองการศึกษา จำนวน ๑๗ ราย แยกเป็น

- (๑) สมัครเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๑๖ ราย
(๒) รับ - ส่ง เด็กเล็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๑ ราย

๖. งานวิชาการและแผนงาน สำนักปลัดเทศบาล

- (๑) ร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๒ ราย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ** ชาย จำนวน ๓๒ คน หญิง จำนวน ๓๐ คน
- ๒.อายุ** (๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน - คน (๒) ระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๓ คน
(๓) ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๘ คน (๔) ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๑ คน
- ๓.การศึกษา** (๑) ประถมศึกษา จำนวน ๒๐ คน (๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๒๗ คน
(๓) ปริญญาตรี จำนวน ๑๕ คน (๔) สูงกว่าปริญญาตรี ไม่มี
- ๔.อาชีพ** (๑) เกษตรกร/องค์กรการเกษตรจำนวน ๑๔ คน (๒) ผู้ประกอบการ/ค้าขาย จำนวน ๘ คน
(๓) นักเรียน/นักศึกษา ไม่มี (๔) รับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๐ คน
(๕) พนักงานบริษัท จำนวน ๖ คน (๖) รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑ คน
(๗) ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/ลูกจ้างของรัฐ จำนวน ๑ คน (๘) อื่นๆ แม่บ้าน จำนวน ๑๓ คน

/ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น...

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ใช้สูตรการคำนวณทางสถิติค่าเฉลี่ย

โดยกำหนดค่าระดับความคิดเห็น	พอใจมาก/เชื่อมั่นมาก	มีค่าเป็น	๕
	ค่อนข้างพอใจ/ค่อนข้างเชื่อมั่น	มีค่าเป็น	๔
	เฉยๆ	มีค่าเป็น	๓
	ไม่ค่อยพอใจ/ไม่เชื่อมั่น	มีค่าเป็น	๒
	ไม่พอใจ/ไม่เชื่อมั่น	มีค่าเป็น	๑

และกำหนดเกณฑ์ระดับความคิดเห็นจากค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	ตั้งแต่ ๔.๐๐	ดีมาก
	๓.๐๐ - ๓.๙๙	ดี
	๒.๐๐ - ๒.๙๙	พอใช้
	๑.๕๐ - ๑.๙๙	ควรปรับปรุง
	น้อยกว่า ๑.๕๐	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

สรุปข้อมูลได้ดังนี้

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนน
	พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔๘	๑๒	๒			๔.๗๔	ดีมาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๔๕	๖๐	๖			๔.๖๙	ดีมาก
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๔๕	๑๕	๒			๔.๖๙	ดีมาก
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔๒	๑๗	๓			๔.๖๒	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๔๑	๑๘	๓			๔.๖๑	ดีมาก
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔๒	๑๗	๓			๔.๖๓	ดีมาก
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔๑	๑๙	๒			๔.๖๓	ดีมาก
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๔๓	๑๗	๑			๔.๖๑	ดีมาก
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔๔	๑๗	๑			๔.๖๙	ดีมาก

	ระดับความพึงพอใจ		
--	------------------	--	--

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔๕	๑๕	๒			๔.๖๙	ดีมาก
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๓๗	๒๔	๑			๔.๕๘	ดีมาก
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔๒	๑๙	๑			๔.๖๖	ดีมาก
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๔	๒๗	๑			๔.๕๓	ดีมาก
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๔๔	๑๖	๒			๔.๖๘	ดีมาก
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๔๖	๑๕	๑			๔.๗๓	ดีมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ							
๑๖. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔๙	๑๑	๒			๔.๗๖	ดีมาก
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๔๗	๑๔	๑			๔.๗๔	ดีมาก
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๔๖	๑๔	๒			๔.๗๑	ดีมาก

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น					ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนน
	เชื่อมั่นมาก	ค่อนข้างเชื่อมั่น	เฉย ๆ	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น		
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ							
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	๔๘	๑๒	๒			๔.๗๔	ดีมาก
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๔๘	๑๓	๑			๔.๗๖	ดีมาก
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔๓	๑๗	๒			๔.๖๖	ดีมาก
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ							
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๔๒	๑๙	๑			๔.๖๖	ดีมาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๔๕	๑๖	๑			๔.๗๑	ดีมาก
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๔๕	๑๖	๑			๔.๗๑	ดีมาก

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น					ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนน
	เชื่อมั่นมาก	ค่อนข้างเชื่อมั่น	เฉย ๆ	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น		

				มัน			
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ							
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๒๙	๒๙	๔			๔.๔๐	ดีมาก
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๓๓	๒๗	๒			๔.๕๐	ดีมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลงจรด เพศชายและเพศหญิงมีจำนวนใกล้เคียงกัน ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ รองลงมาคือ ๒๑ - ๔๐ ปี การศึกษาในระดับมัธยมศึกษา รองลงมาคือระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นผู้ประกอบการหรือค้าขายเป็นส่วนใหญ่

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลงจรด ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๘ ดังนี้

ด้านความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ พอใจมากร้อยละ ๗๗.๔๒ ค่อนข้างพอใจร้อยละ ๑๙.๓๕ เฉยๆ ร้อยละ ๓.๒๓

๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก พอใจมากร้อยละ ๗๒.๕๘ ค่อนข้างพอใจร้อยละ ๒๔.๑๙ เฉยๆ ร้อยละ ๓.๒๒

๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา พอใจมากร้อยละ ๗๒.๕๘ ค่อนข้างพอใจร้อยละ ๒๔.๑๙ เฉยๆ ร้อยละ ๓.๒๓

๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง พอใจมากร้อยละ ๖๗.๗๔ ค่อนข้างพอใจร้อยละ ๒๔.๔๒ เฉยๆ ร้อยละ ๔.๘๔

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง พอใจมากร้อยละ ๖๖.๑๓ ค่อนข้างพอใจร้อยละ ๒๙.๐๓ เฉยๆ ร้อยละ ๔.๘๔

๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ พอใจมากร้อยละ ๖๗.๗๔ ค่อนข้างพอใจร้อยละ ๒๗.๔๒ เฉยๆร้อยละ ๔.๘๔

๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ พอใจมากร้อยละ ๖๖.๑๓ ค่อนข้างพอใจร้อยละ ๓๐.๖๕ เฉยๆร้อยละ ๓.๒๓

๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม พอใจมากร้อยละ ๖๙.๓๕ ค่อนข้างพอใจร้อยละ ๒๗.๔๒ เฉยๆร้อยละ ๑.๖๑ ไม่ค่อยพอใจ ๑.๖๑

๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน พอใจมากร้อยละ ๗๐.๙๗ ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๒๗.๔๒ เฉยๆ ร้อยละ ๑.๖๑

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ พอใจมากร้อยละ ๗๒.๕๘
ค่อนข้างพอใจร้อยละ ๒๔.๑๙ เฉยๆร้อยละ ๓.๒๓

๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ พอใจมาก
ร้อยละ ๕๙.๖๗ ค่อนข้างพอใจร้อยละ ๓๘.๗๑ เฉยๆ ร้อยละ ๑.๖๑

๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ระดับความพึงพอใจ จอดรถ พอใจมากร้อยละ
๖๗.๗๔ ค่อนข้างพอใจร้อยละ ๓๐.๖๕ เฉยๆร้อยละ ๑.๖๑

๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย จอดรถ พอใจมาก
ร้อยละ ๕๕.๘๔ ค่อนข้างพอใจร้อยละ ๔๓.๕๕ เฉยๆ ร้อยละ ๑.๖๑

๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม พอใจมากร้อยละ ๗๐.๙๗ ค่อนข้างพอใจร้อยละ ๒๕.๘๑
เฉยๆร้อยละ ๓.๒๓

๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม พอใจมากร้อยละ ๗๔.๑๙ ค่อนข้างพอใจร้อยละ ๒๔.๑๙
เฉยๆร้อยละ ๑.๖๑

ด้านคุณภาพการให้บริการ

๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ พอใจมากร้อยละ ๗๙.๐๓ ค่อนข้างพอใจร้อยละ ๑๗.๗๔
เฉยๆ ร้อยละ ๓.๒๓

๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า พอใจมากร้อยละ ๗๕.๘๑ ค่อนข้างพอใจร้อยละ ๒๒.๕๘ เฉยๆร้อยละ
๑.๖๑

๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม พอใจมากร้อยละ ๗๔.๑๙ ค่อนข้างพอใจร้อยละ ๒๒.๕๘ เฉยๆ
ร้อยละ ๓.๒๓

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ

๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม เชื่อมั่นมาก ร้อยละ
๗๗.๔๒ ค่อนข้างเชื่อมั่นร้อยละ ๑๙.๓๕ เฉยๆร้อยละ ๓.๒๓

๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส เชื่อมั่นมากร้อยละ ๗๗.๔๒ ค่อนข้าง
เชื่อมั่นร้อยละ ๒๐.๙๗ เฉยๆร้อยละ ๑.๖๑

๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เชื่อมั่นมาก ร้อยละ ๖๙.๓๕ ค่อนข้างเชื่อมั่น
ร้อยละ ๒๗.๔๒ เฉยๆร้อยละ ๓.๒๓

การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี เชื่อมั่นมากร้อยละ ๖๔.๗๔
ค่อนข้างเชื่อมั่นร้อยละ ๓๐.๖๕ เฉยๆร้อยละ ๑.๖๑

๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย เชื่อมั่นมากร้อย
ละ ๗๒.๕๘ ค่อนข้างเชื่อมั่นร้อยละ ๒๕.๘๑ เฉยๆร้อยละ ๑.๖๑

๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ เชื่อมั่นมากร้อยละ ๗๒.๕๘ ค่อนข้างเชื่อมั่น
ร้อยละ ๒๕.๘๑ เฉยๆร้อยละ ๑.๖๑

การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เชื่อมั่นมากร้อย
ละ ๔๖.๗๗ ค่อนข้างเชื่อมั่นร้อยละ ๔๖.๗๗ เฉยๆร้อยละ ๖.๔๕

๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ เชื่อมั่นมากร้อยละ ๕๓.๒๓
ค่อนข้างเชื่อมั่นร้อยละ ๔๓.๕๕ เฉยๆร้อยละ ๓.๒๓

