ประกาศเทศบาลตำบลดงลิง

เรื่อง ประกาศรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้ส่วนราชการ จัดให้มีการประเมินผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติราชการ

เทศบาลตำบลดงลิง ขอประกาศรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการด้านต่างๆของเทศบาลตำบลดงลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ โดยผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗๕ คน ผลการประเมินทั้งปีอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนร้อยละ ๘๓.๘๑

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๖

(นายชุมพล ศิริภักดิ์)
นายกเทศมนตรีตำบลดงลิง

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

ที่ กส ๗๔๕๐๑/๒๕๘ **วันที่** ๒๙ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงลิงประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดงลิง

ด้วย สำนักปลัด เทศบาลตำบลดงลิง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงลิง เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเพื่อการบริการประชาชนด้านบริการ โดยเริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ นั้น

สำนักปลัด จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ เพื่อโปรดทราบ โดยมีผู้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๗๕ คน ผลการประเมินอยู่ในระดับ**ความพึงพอใจมาก** ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมาลีรักษ์ โมทย์ทาง)
นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

ความเห็นของผู้อำนวยการกอง

- เรียนโปรดทราบ.....

.....

(นายเจริญ ประกอบเลิศ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลดงลิง

.....

.....

(นายอนันต์ ธรรมเกษร)
ปลัดเทศบาลตำบลดงลิง

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลดงลิง

.....

.....

(นายชุมพล ศิริภักดิ์)
นายกเทศมนตรีตำบลดงลิง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงลิง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

เทศบาลตำบลดงลิง

อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

****

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลดงลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ มีวัตถุประสงค์สำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลลัพธ์ ทำแบบปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนในพื้นที่ตำบลดงลิงที่มาใช้บริการ จำนวน ๗๕ คน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๖ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม จำแนกเป็น ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ระดับ ๒ หมายถึง พอใจน้อย

ระดับ ๓ หมายถึง พอใจปานกลาง

ระดับ ๔ หมายถึง พอใจมาก

ระดับ ๕ หมายถึง พอใจมากที่สุด

๑.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงลิง จำนวน ๗๕ คน ดังนี้

-เพศหญิงจำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

- เพศชายจำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๒.เรื่องที่ขอรับบริการ

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

สรุปจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของเรื่องที่ขอรับบริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า ๑ เรื่อง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการสูงสุด ๕ อันดับ ดังนี้

๑.งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน ๒๓ คน (ร้อยละ ๓๑ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

๒.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน ๑๒ คน (ร้อยละ ๑๖ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

๓.งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๑๙ คน (ร้อยละ ๒๕ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

๔.งานด้านโยธาธิการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน ๑๐ คน (ร้อยละ ๑๓ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

๕.งานด้านสาธารณสุข จำนวน ๑๑ คน (ร้อยละ ๑๕ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

๓.ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
		๕	๔	๓	๒	๑			
๑	ด้านเวลา								
	๑.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๖	๔๑	๘	๐	๐	๗๕	๔.๒๔	๘๔.๘๐
	๒.ความรวดเร็วในการบริการ	๓๒	๓๖	๗	๐	๐	๗๕	๔.๓๓	๘๖.๖๗
	รวม	๕๘	๗๗	๑๕	๐	๐	๑๕๐	๔.๒๙	๘๕.๗๓
๒	ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
	๑.การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริก	๒๐	๔๐	๑๕	๐	๐	๗๕	๔.๐๗	๘๑.๓๓
	๒.การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๒	๕๓	๑๐	๐	๐	๗๕	๔.๐๓	๘๐.๕๓
	๓.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๒	๒๗	๖	๐	๐	๗๕	๔.๔๘	๘๙.๖๐
	รวม	๗๔	๑๒๐	๓๑	๐	๐	๒๒๕	๔.๑๙	๘๓.๘๒
๓	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
	๑ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๔	๓๙	๑๒	๐	๐	๗๕	๔.๑๖	๘๓.๒๐
	๒.ความเต็มใจและความพร้อมการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๔	๔๒	๙	๐	๐	๗๕	๔.๒๐	๘๔.๐๐
	๓.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย	๑๗	๕๒	๖	๐	๐	๗๕	๔.๑๕	๘๒.๙๓
	ให้คำแนะนำ เป็นต้น								
	๔.ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน	๖๔	๑๑	๐	๐	๐	๗๕	๔.๘๕	๙๗.๐๗
	ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ								
	๕.การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๘	๑๑	๖	๐	๐	๗๕	๔.๖๙	๙๓.๘๗
	รวม	๑๘๗	๑๕๕	๓๓	๐	๐	๓๗๕	๔.๔๑	๘๘.๒๑
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
	๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๔	๔๗	๔	๐	๐	๗๕	๔.๒๗	๘๕.๓๓
	๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๒	๓๕	๒๘	๐	๐	๗๕	๓.๗๙	๗๕.๗๓
	๓.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	๑๒	๑๔	๔๙	๐	๐	๗๕	๓.๕๑	๗๐.๑๓
	หนังสือพิมพ์ ฯลฯ								
	๔.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘	๕๔	๑๓	๐	๐	๗๕	๓.๙๓	๗๘.๖๗
	รวม	๕๖	๑๕๐	๙๔	๐	๐	๓๐๐	๓.๘๗	๗๗.๔๗
	รวมทั้งสิ้น	๓๗๕	๕๐๒	๑๗๓	๐	๐	๑๐๕๐	๔.๑๙	๘๓.๘๑

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

๔.ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ในการสอบถามความเห็นของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลดงลิง โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำตอบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้เทศบาลปรับปรุงและแก้ไขในโอกาสต่อไป สรุปข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามผลปรากฏว่าไม่มีข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ของเทศบาลตำบลดงลิง

ในภาพรวมการบริหารและปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลดงลิง มีผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมายภารกิจ และมีการให้บริการที่คำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในเกณฑ์การให้คะแนนที่ดีมาก โดยมีการบริหารและปฏิบัติราชการตามแนวทางการบริหารตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๔๖

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดงลิง **อยู่ในระดับความพึงพอใจมากทุกด้าน** โดยมี **ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๙ ค่าร้อยละเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๓.๘๑ ดังนี้**

๑.ด้านเวลา ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๙ ค่าร้อยละเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๕.๗๓

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
		๕	๔	๓	๒	๑			
	<u>ด้านเวลา</u>								
	๑.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๖	๔๑	๘	๐	๐	๗๕	๔.๒๔	๘๔.๘๐
	๒.ความรวดเร็วในการบริการ	๓๒	๓๖	๗	๐	๐	๗๕	๔.๓๓	๘๖.๖๗
	รวม	**๕๘**	**๗๗**	**๑๕**	**๐**	**๐**	**๑๕๐**	**๔.๒๙**	**๘๕.๗๓**

ความพึงพอใจในภาพรวมด้านเวลา พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ ๔.๒๙ ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุดคือ มีความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓)

๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๙ ค่าร้อยละเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๓.๘๒

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
		๕	๔	๓	๒	๑			
	๑.การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริก	๒๐	๔๐	๑๕	๐	๐	๗๕	๔.๐๗	๘๑.๓๓
	๒.การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๒	๕๓	๑๐	๐	๐	๗๕	๔.๐๓	๘๐.๕๓
	๓.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๒	๒๗	๖	๐	๐	๗๕	๔.๔๘	๘๙.๖๐
	รวม	๗๔	๑๒๐	๓๑	๐	๐	๒๒๕	๔.๑๙	๘๓.๘๒

ความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ ๔.๑๙ ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘)

๓.ด้านบุคลากรให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๑ ค่าร้อยละเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๘.๒๑

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
		๕	๔	๓	๒	๑			
๓	<u>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</u>								
	๑ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๔	๓๙	๑๒	๐	๐	๗๕	๔.๑๖	๘๓.๒๐
	๒.ความเต็มใจและความพร้อมการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๔	๔๒	๙	๐	๐	๗๕	๔.๒๐	๘๔.๐๐
	๓.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย	๑๗	๕๒	๖	๐	๐	๗๕	๔.๑๕	๘๒.๙๓
	ให้คำแนะนำ เป็นต้น								
	๔.ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน	๖๔	๑๑	๐	๐	๐	๗๕	๔.๘๕	๙๗.๐๗
	ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ								
	๕.การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๘	๑๑	๖	๐	๐	๗๕	๔.๖๙	๙๓.๘๗
	รวม	๑๘๗	๑๕๕	๓๓	๐	๐	๓๗๕	๔.๔๑	๘๘.๒๑

ความพึงพอใจในภาพรวมด้านบุคลากรให้บริการ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ ๔.๔๑ ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลปประโยชน์ในทางมิชอบ (ค่าเฉลี่ย ๔.๘๕)

๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๗ ค่าร้อยละเฉลี่ยอยู่ที่ ๗๗.๔๗

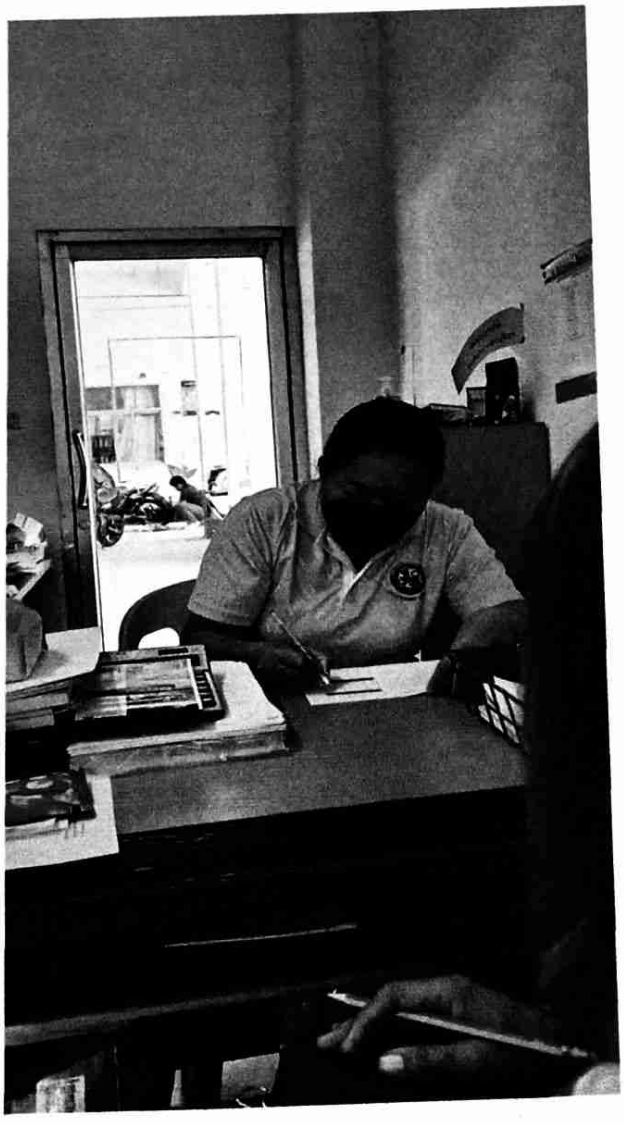
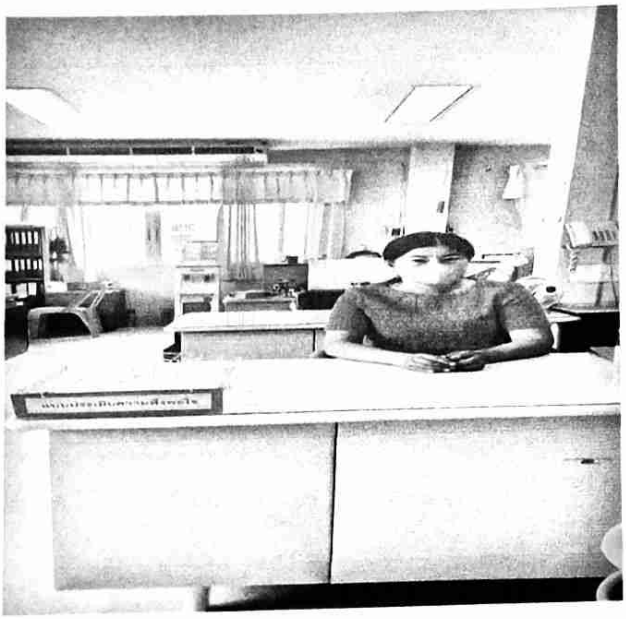
ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
		๕	๔	๓	๒	๑			
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
	๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๔	๔๗	๔	๐	๐	๗๕	๔.๒๗	๘๕.๓๓

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
		๕	๔	๓	๒	๑			
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
	๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๒	๓๕	๒๘	๐	๐	๗๕	๓.๗๙	๗๕.๗๓
	๓.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	๑๒	๑๔	๔๙	๐	๐	๗๕	๓.๕๑	๗๐.๑๓
	หนังสือพิมพ์ ฯลฯ								
	๔.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘	๕๔	๑๓	๐	๐	๗๕	๓.๙๓	๗๘.๖๗
	รวม	๕๖	๑๕๐	๙๔	๐	๐	๓๐๐	๓.๘๗	๗๗.๔๗
	รวมทั้งสิ้น	๓๗๕	๕๐๒	๑๗๓	๐	๐	๑๐๕๐	๔.๑๙	๘๓.๘๑

ความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ ๓.๘๗ ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๙๓)

เทศบาลตำบลดงลิง จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจไว้ทุกกอง/งาน
เพื่อให้ผู้มารับบริการกรอกแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เทศบาลตำบลดงลิง จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจไว้ทุกกอง/งาน
เพื่อให้ผู้มารับบริการกรอกแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



เทศบาลตำบลดงลิง จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจไว้ทุกกอง/งาน
เพื่อให้ผู้มารับบริการกรอกแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ