

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกุสุมาลย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
สำนักงานเทศบาลตำบลกุสุมาลย์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ด้วยพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้ส่วนราชการคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชน ผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม เทศบาลตำบลกุสุมาลย์จึงได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุสุมาลย์

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุสุมาลย์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สรุปได้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	52	37.68
หญิง	86	62.32
รวม	138	100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 62.32 เพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 37.68

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	7	5.07
21 - 40 ปี	32	23.18
41 - 60 ปี	75	54.34
มากกว่า 60 ปี	24	17.41
รวม	138	100.00

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 54.34 รองลงมาอายุระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 23.18 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 17.41 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.07

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	53	38.40
มัธยมศึกษา	46	33.34
ปริญญาตรี	36	26.08
สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.18
รวม	138	100.00

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 26.08 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.18

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละสถานภาพผู้รับบริการ

สถานภาพผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	79	57.24
ผู้ประกอบการ	12	8.69
ประชาชนผู้รับบริการ	47	34.07
องค์กรชุมชน/เครือข่าย	-	-
องค์กรชุมชน	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	138	100.00

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 57.24 รองลงมา ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 34.07 และ ผู้ประกอบการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.69

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุสุมาลย์

ตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุสุมาลย์

ความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย)	ผล
1. ด้านเวลา		
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.17	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.09	มาก

ความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย)	ผล
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.84	มาก
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ		
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	3.98	มาก
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน	3.71	มาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.83	มาก
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ		
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.04	มาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	3.66	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	3.80	มาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.98	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	3.80	มาก
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.83	มาก
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	3.87	มาก
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.86	มาก
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	3.80	มาก
รวม	3.88	มาก

จากตารางแสดงผลแสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุสุมาลย์ ดังนี้

1. ด้านเวลา

1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 4.17 อยู่ในระดับมาก

1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ 4.09 อยู่ในระดับมาก

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ 3.84 อยู่ในระดับมาก

2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ 3.98 อยู่ในระดับมาก

- 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน 3.17 อยู่ในระดับมาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ 3.83 อยู่ในระดับมาก
- 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ 4.04 อยู่ในระดับมาก
- 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น 3.66 อยู่ในระดับมาก
- 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ 3.80 อยู่ในระดับมาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ 3.80 อยู่ในระดับมาก
- 4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก 3.83 อยู่ในระดับมาก
- 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ 3.87 อยู่ในระดับมาก
- 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ 3.86 อยู่ในระดับมาก
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด 3.80 อยู่ในระดับมาก
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ
- ไม่มี