



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ / ๒๕๖๖

วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองแค

ตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. ได้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ต่อมาคณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๕ ให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ - ๒๕๗๐ โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด ซึ่งในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานต้องมีการแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานนั้น

ดังนั้น งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกมลสุข วจนสุนทร)

รองปลัดเทศบาล

ทราบ

(นายสุนทร เข้มนาถ)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองแค

สรุปผลการประเมิน
เทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2565 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	50	50.00
หญิง	50	50.00
2. อายุ		
18-30 ปี	0	0.00
31-40 ปี	20	20.00
41-50 ปี	35	35.00
51-60 ปี	30	30.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	15	15.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	40	40.00
มัธยมศึกษา	25	25.00
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	10	10.00
ปริญญาตรี	10	10.00
สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.00
ไม่ได้เรียน	11	11.00
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	8.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	4	4.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	2	2.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	21	21.00
รับจ้างทั่วไป	20	20.00
เจ้าของกิจการ	5	5.00
เกษตรกร	30	30.00
นักเรียน/นักศึกษา	10	10.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	0	0.00

ตารางที่ ๑ (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
5. จำนวนครั้งโดยประมาณที่มาใช้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ต่อปี)		
1 ครั้ง	70	70.00
2-3 ครั้ง	20	20.00
4-5 ครั้ง	10	10.00
มากกว่า 5 ครั้ง	0	0.00
6. งานที่ประเมิน		
งานด้านรายได้หรือภาษี	10	10.00
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย/เทศกิจ	20	20.00
งานด้านสาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม/สุขาภิบาล	20	20.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	20	20.00
งานด้านทะเบียนและบัตร	10	10.00
งานด้านโยธา/งานไฟฟ้า/งานสาธารณสุข	10	10.00
งานด้านการศึกษา	10	10.00

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงเพศชายมีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 50.00 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 35.00 ศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 40.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 30.00 และมาใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประมาณ 1 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ขั้นตอนการให้บริการ	98.79	10
ช่องทางการให้บริการ		
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
สิ่งอำนวยความสะดวก		

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมในแต่ละงานที่ให้บริการ

งาน/กิจกรรม/โครงการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
	ขั้นตอนการให้บริการ		ช่องทางการให้บริการ		เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
งานด้านรายได้หรือภาษี	95.80	9.69	95.30	9.41	94.28	9.32	94.15	9.44	98.64	9.61
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย/เทศกิจ	96.00	9.72	95.40	9.66	94.50	9.87	94.20	9.54	98.79	9.78
งานด้านสาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม/สุขภาพ	95.70	9.59	95.20	9.31	94.38	9.42	94.16	9.47	98.69	9.63
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.75	9.71	95.33	9.43	94.35	9.64	94.18	9.45	98.61	9.57
งานด้านทะเบียนและบัตร	95.95	9.70	95.31	9.42	94.30	9.47	94.16	9.45	98.69	9.69
งานด้านโยธา/งานไฟฟ้า/ งานสาธารณะ	95.85	9.70	95.30	9.41	94.30	9.34	94.15	9.44	98.64	9.61
งานด้านการศึกษา	95.80	9.69	95.30	9.41	94.28	9.32	94.15	9.44	98.64	9.61

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
รายด้าน

ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้ประเมินยังได้ประเมินในรายละเอียดต่างๆ เพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้นำเอาผลการประเมินไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน	95.80	9.58
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	95.50	9.50
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.90	9.90
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	96.00	9.60
5. มีการให้บริการอย่างทั่วถึง	95.00	9.50
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	95.60	9.56

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มากที่สุด 96.00 รองลงมาได้แก่ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ 95.90 และขั้นตอนการให้บริการที่ระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน 95.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	95.40	7.44
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.70	7.97
3. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.20	7.72
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.60	7.71
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	94.60	7.84
6. มีช่องทางการออกบริการนอกสถานที่	94.30	8.06

ด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มากที่สุด 95.40 รองลงมาได้แก่ มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ 95.20 และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร 94.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	97.00	6.11
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	96.40	6.59
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการบริการ	96.30	6.61
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	96.80	6.74
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.70	6.69
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	97.50	7.37

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มากที่สุด 97.50 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม 97.00 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ 96.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	94.20	8.19
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	94.10	7.93
3. ความสะดวกในการให้บริการโดยรวม	93.40	8.44
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่มีคุณภาพและความทันสมัยอย่างเพียงพอ	94.60	8.23
5. สถานที่และอุปกรณ์มีความจำเป็นระเบียบ	93.10	8.61
6. มีป้ายข้อความ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรักษาความสะอาดชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.15	8.74

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่มีคุณภาพและความทันสมัยอย่างเพียงพอ มากที่สุด 94.60 รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ 94.20 และมีป้ายข้อความ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรักษาความสะอาดชัดเจนและเข้าใจง่าย 94.15 ตามลำดับ