

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา**

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ประจำปี ๒๕๖๓ โดยใช้แบบประเมินและติดตามสรุปผลจากการสุ่มแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน

มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อให้เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อมได้มีโอกาสได้รับทราบผลการดำเนินงานของตนเองและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีหลักเกณฑ์การประเมิน ๓ ส่วน คือ

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๔
- ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

สรุปส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ชาย	๔๕	คน
หญิง	๕๕	คน
รวม	๑๐๐	คน

๒. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา	๘	คน	เกษตรกร	๕	คน
พนักงานจ้าง	๑๕	คน	นักการเมือง	๕	คน
ข้าราชการ	๔๔	คน	ค้าขาย	๙	คน
แม่บ้าน	๑๔	คน			

๓. อายุระหว่าง

ระหว่าง ๑๕-๒๕ ปี	๑๒	คน	ระหว่าง ๒๕-๓๕ ปี	๒๕	คน
ระหว่าง ๓๕-๔๕ ปี	๓๘	คน	๔๕ ปี ขึ้นไป	๒๕	คน

๔. ระดับการศึกษา

ป.๔	๕	คน	ป.๖	๑๙	คน
ม.๓	๖	คน	ม.๖/ปวช.	๒๙	คน
ปวส.	๑๘	คน	ปริญญาตรี	๑๙	คน
ปริญญาโท	๔	คน			

สรุปส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

- ระดับที่ ๕ มากที่สุด
 ระดับที่ ๔ มาก
 ระดับที่ ๓ ปานกลาง
 ระดับที่ ๒ น้อย
 ระดับที่ ๑ น้อยที่สุด

รายละเอียดตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการบริการ					
๑.๑ การติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่	๙๐	๑๐	๐	๐	๐
๑.๒ มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์	๙๗	๓	๐	๐	๐
๑.๓ การดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆของการให้บริการมีความถูกต้อง	๙๓	๗	๐	๐	๐
๑.๔ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	๙๖	๔	๐	๐	๐
๑.๕ ระยะเวลาให้บริการมีความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน	๙๕	๕	๐	๐	๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน	๘๙	๑๑	๐	๐	๐
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	๙๖	๓	๑	๐	๐
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี บุคลิกภาพ เหมาะสม	๙๑	๙	๐	๐	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๙๒	๘	๐	๐	๐
๓.๒ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๙๐	๙	๑	๐	๐
๓.๓ มีน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๙๔	๖	๐	๐	๐
รวม	๑๐๒๓	๗๕	๒	๐	๐
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละระดับ	๙๓	๖.๘๒	๐.๑๘	๐	๐
= จำนวนความพึงพอใจในแต่ละระดับ x ๑๐๐					
จำนวนรวมทั้งสิ้น (๑๐๐ คน x ๑๑ คำถาม = ๑,๑๐๐)					

**สรุปความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

๑. พิจารณาความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ (ค่าน้ำหนัก ๒๐) คะแนนเต็ม ๕
- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐
- ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๐
๒. พิจารณาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าน้ำหนัก ๒๐) คะแนนเต็ม ๕
- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๗
- ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๓
๓. พิจารณาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าน้ำหนัก ๒๐) คะแนนเต็ม ๕
- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๗
- ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๓

**สรุปผลการพิจารณาในภาพรวมต่อความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑	กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	(๙๔.๒๐)	(๖.๘๐)	(๐)	(๐)	(๐)	(๑๐๐)
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	(๙๒.๐๐)	(๗.๖๗)	(๐.๓๓)	(๐)	(๐)	(๑๐๐)
๓	สิ่งอำนวยความสะดวก	(๙๒.๐๐)	(๗.๖๗)	(๐.๓๓)	(๐)	(๐)	(๑๐๐)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๓ หรือประมาณ ร้อยละ ๙๓

สรุปส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓.๑ สิ่งที่ทำนพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม

๑. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคล่องตัว
๒. มีเอกสารคู่มือประชาชนไว้สำหรับแจกจ่ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
๓. เจ้าหน้าที่มีการจัดเรียงลำดับการให้บริการ ก่อน หลัง ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันใจ
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกค่าตอบแทนเกินจริงหากมีการให้บริการนอกเวลาราชการ
๗. สถานที่ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม มีความสะอาด เรียบร้อย พร้อมให้บริการประชาชน
๘. เจ้าหน้าที่บริการจุดต่างๆ ตรงต่อเวลาเพื่อคอยให้บริการประชาชน
๙. เจ้าหน้าที่สำหรับผู้มารับบริการมีความพร้อม สะอาดเรียบร้อย
๑๐. น้ำดื่ม

ในภาพรวมของงานบริการของ เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ประกอบไปด้วยส่วนราชการ ๓ ส่วนคือ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง และกองช่าง และจากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒

ลำดับที่ ๒ คือ ความสุภาพและความตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับคะแนนที่ ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘

ลำดับที่ ๓ คือ มีแบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก ระดับคะแนนที่ ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔ และลำดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือมีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ ระดับคะแนน ๓.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒ โดยมีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐ ร้อยละ ๑๐๐

๕. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีระดับคะแนน ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารน้อยเกินไป ควรเพิ่มช่องทางการกระจายของข้อมูลข่าวสาร โดยใช้สื่อโซเชียลเข้ามาช่วย และปรับปรุงหอกระจายข่าว ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

(ลงชื่อ).....

(นางจันทน์ทิมา ปิยะกุล)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ