



ประกาศเทศบาลตำบลนาตูน
เรื่อง สรุปการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตามที่เทศบาลตำบลนาตูน ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๑ มาตรา ๖ ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ มีบริหารราชการตามเป้าหมายคือ ให้เกิดผลประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ นั้น

บัดนี้ ผลสรุปและผลการวิเคราะห์การประเมินเสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เป็นไปบรรทัดตามวัตถุประสงค์เทศบาลตำบลนาตูน จึงขอเผยแพร่ผลการประเมินให้ประชาชนได้รับทราบ
(รายละเอียดแนบประกาศ)

จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(ลงชื่อ)

(นายประเสทพร สীগพลี)

นายกเทศมนตรีตำบลนาตูน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลนาตูน

ที่ มค ๕๒๕๐๓/

วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลนาตูน

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดเทศบาล/รองนายกเทศมนตรี/นายกเทศมนตรีตำบลนาตูน

ตามที่เทศบาลตำบลนาตูน ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ ผลสรุปและผลการวิเคราะห์การประเมินเสร็จเรียบร้อยแล้ว เทศบาลตำบลนาตูนจึงรายงานผลให้ผู้บริหารได้รับทราบ เพื่อจะได้นำไปประกาศให้ประชาชนได้รับทราบและนำไปปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางกัลยา ศิริประภาณท์กุล)

นักวิชาการประชาสัมพันธ์

เพื่อโปรดพิจารณา

(นายพิพัฒน์ มະชิมา)

นักบริหารงานทั่วไป รก.หัวหน้าสำนักปลัด

เห็นควรพิจารณาตามเสนอ

(นายรักชาติ เนาวรัตน์)

ปลัดเทศบาลตำบลนาตูน

พิจารณาแล้ว ☒ให้นำผลการประเมินประกาศให้ประชาชนรับทราบ และนำมาปรับปรุงการให้บริการประชาชนในปีต่อไป

☐

(ดร.ประสาทร สังกสาลี)

นายกเทศมนตรีตำบลนาตูน

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลนาตุ่น อำเภอนาตุ่น จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๙ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๒๐		
หญิง	๑๙		
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕		
๒๑ - ๔๐ ปี	๙		
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๙		
๖๐ ปีขึ้นไป	๖		
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	๑๘		
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๑		
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	๖		
ปริญญาตรี	๔		
สูงกว่าปริญญาตรี			
๔. อาชีพ			
เกษตรกร	๑๕		
ลูกจ้าง	๑๓		
รับราชการ	๒		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๕		
อื่นๆ นักเรียน/นักศึกษา/แม่บ้าน	๔		
๕. เรื่องที่มารับบริการ			
ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑		
ชำระภาษี	๒๐		
เบี้ยยังชีพ (คนชรา คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์)	๕		
การขออนุญาตก่อสร้าง	๑๓		
อื่นๆ โปรดระบุ.....			

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานกิจกรรม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ดีมาก		ดี		พอใช้		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๓	๕๘.๙๗	๑๖	๔๑.๐๓	-	-	-	-
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่	๑๔	๓๕.๙๐	๒๕	๖๔.๑๐	-	-	-	-
๓. ความสุภาพในการให้บริการ	๒๓	๕๘.๙๗	๑๖	๔๑.๐๓	-	-	-	-
๔. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔	๖๑.๕๔	๑๕	๓๘.๔๖	-	-	-	-
๕. การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๗	๖๙.๒๓	๑๒	๓๐.๗๗	-	-	-	-
๖. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความ	๓๑	๗๙.๔๙	๘	๒๐.๕๑	-	-	-	-
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๓๓	๘๔.๖๒	๖	๑๕.๓๘	-	-	-	-
๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๓๓	๘๔.๖๒	๖	๑๕.๓๘	-	-	-	-

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

เสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์เพื่อให้ประชาชนสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารและชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง/ปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ให้เห็นง่ายกว่านี้/ทำป้ายแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีขนาดใหญ่ขึ้น/เพิ่มเก้าอี้รอรับบริการ/สร้างห้องน้ำเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๒๖ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๑๓ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการ มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอและการให้บริการมีความยุติธรรม อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๓๓ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือ มีห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ จำนวน ๓๑ คน การจัดสถานที่รอให้บริการ จำนวน ๒๗ คน ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน ๒๔ คน มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่ายและมีความสุภาพในการให้บริการ จำนวน ๒๓ คน และสำหรับในประเด็นมีป้ายแสดงขั้นตอนและ มีคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด คือ จำนวน ๑๔ คน แต่ระดับความพึงพอใจก็อยู่ในระดับดี ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์มีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีคามพึงพอใจในระดับดีมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย
ดีมาก ร้อยละ ๕๘.๔๗ ดี ร้อยละ ๔๑.๐๓
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๓๕.๕๐ ดี ร้อยละ ๖๔.๕๐
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๕๘.๔๗ ดี ร้อยละ ๔๑.๐๓
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๖๑.๕๔ ดี ร้อยละ ๓๘.๔๖
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดสถานที่รอให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๖๙.๒๓ ดี ร้อยละ ๓๐.๗๗
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
ดีมาก ร้อยละ ๗๔.๔๔ ดี ร้อยละ ๒๐.๕๓
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ
ดีมาก ร้อยละ ๘๔.๖๒ ดี ร้อยละ ๑๕.๓๘
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
ดีมาก ร้อยละ ๘๔.๖๒ ดี ร้อยละ ๑๕.๓๘

โดยผลการสรุปในภาพอยู่ระดับดีมาก ร้อยละ ๘๔.๖๒

คะแนนการประเมิน

ดีมาก = ๕

ดี = ๔

พอใจ = ๓

ควรปรับปรุง = ๑

๓. ข้อเสนอแนะ

๑. เสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์

๒. เสนอให้ติดตั้งจอโทรทัศน์เพื่อให้ประชาชนสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารและ

ชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

๓. ปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ให้เห็นง่ายกว่านี้

๔. ทำป้ายแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีขนาดใหญ่ขึ้น

๕. เพิ่มเก้าอี้รอรับบริการ

๖. สร้างห้องน้ำเพิ่มเติม