

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
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 ๒๕๖๓
- 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 ๒๕๖๓**

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 ๒๕๖๓**

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 สิ่งที่น่าพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม

๑. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคล่องตัว
๒. มีเอกสารคู่มือประชาชนไว้สำหรับแจกจ่ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
๓. เจ้าหน้าที่มีการจัดเรียงลำดับการให้บริการ ก่อน หลัง ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันใจ
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกค่าตอบแทนเกินจริงหากมีการให้บริการนอกเวลาราชการ
๗. สถานที่ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม มีความสะอาด เรียบร้อย พร้อมให้บริการประชาชน
๘. เจ้าหน้าที่บริการจุดต่างๆ ตรงต่อเวลาเพื่อคอยให้บริการประชาชน
๙. เก้าอี้ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการมีความพร้อม สะอาดเรียบร้อย
๑๐. น้ำดื่มมีเพียงพอสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ
๑๑. สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ

๓.๒ สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อ

๑. ต้องการให้มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนแบบฉบับที่ประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่าย
๒. ต้องการให้เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อมลดการเรียกเก็บเอกสารในการติดต่อประสานงาน เช่น เรียกดูฉบับจริงแทนการเรียกสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน หรือเอกสารอื่นๆที่ทางราชการออกให้เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ
๓. ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารน้อยเกินไป ควรเพิ่มช่องทางการกระจายของข้อมูลข่าวสาร โดยใช้สื่อโซเชียลเข้ามาช่วย และปรับปรุงหอกระจายข่าว ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
