

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ปี 2565

เทศบาลตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ปีงบประมาณ 2565 ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ของประชาชนต่อการให้บริการในด้านต่างๆของแต่ละส่วนราชการ ของเทศบาลตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

จากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ จำนวน 50 คน การประเมินในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย

1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

สรุปผลการประเมินพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลบางกระบือ อำเภอเมืองบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ในปีงบประมาณ 2565 โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ (ภาพรวมทั้งหน่วยงาน)

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆของเทศบาลตำบลบางกระบือในปีงบประมาณ 2565 สรุปได้ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)		
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	24	25	1	0	0	4.46	89.20
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	19	29	2	0	0	4.34	86.80
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	25	22	3	0	0	4.44	88.80
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	26	22	2	0	0	4.48	89.60
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	20	26	4	0	0	4.32	86.40
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ	34	12	4	0	0	4.60	92.00
2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ							
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี	26	22	2	0	0	4.48	89.60
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	30	18	2	0	0	4.56	91.20
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	19	26	5	0	0	4.28	85.60
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	26	18	6	0	0	4.40	88.00
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	21	24	5	0	0	4.32	86.40
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	29	18	3	0	0	4.52	90.40
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	24	23	3	0	0	4.42	88.40
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	25	24	1	0	0	4.48	89.60
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	23	21	6	0	0	4.34	86.80
3.4 ความพอเพียงของอุปกรณ์ /เครื่องมือในการให้บริการ	26	20	4	0	0	4.44	88.80
3.5 คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	27	20	3	0	0	4.48	89.60
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	23	23	4	0	0	4.38	87.60
3.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	30	20	0	0	0	4.60	92.00
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้	19	28	3	0	0	4.32	86.40

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)		
4.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ	29	17	4	0	0	4.50	90.00
4.2 ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	18	29	3	0	0	4.30	86.00
4.3 ความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	22	26	2	0	0	4.40	88.00
ค่าเฉลี่ยรวม						4.43	88.60

สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ จำนวน 50 คน

1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 49.34
พึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ 45.33
พึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ 5.33
พึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ 0
ควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ 0

2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

พึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 50.32
พึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ 40.16
พึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ 6.00
พึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ 0
ควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ 0

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 49.25
พึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ 44.75
พึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ 5.75
พึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ 0
ควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ 0

4.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

พึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 46.00
พึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ 48.00
พึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ 6.00
พึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ 0
ควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ 0

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ภาพรวมของประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.60

ข้อเสนอแนะ

ควรพัฒนาขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนมากขึ้นตามคำแนะนำของประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเบมิกา ภควัฒนะ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล

(นายอำนาจ วีระสวัสดิ์)

ปลัดเทศบาลตำบลบางกระบือ

ความเห็นนายกเทศมนตรี

- ๕๐๗ -

(นายสมพร นิลแนบแก้ว)

นายกเทศมนตรีตำบลบางกระบือ