

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน**  
**เทศบาลตำบลกุดไผ่ อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑-กันยายน ๒๕๖๒)**

.....

เทศบาลตำบลกุดไผ่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่บนเทือกเขาภูพาน จังหวัดสกลนคร มีพื้นที่ประมาณ ๑๒๓ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๗๖๘๐๐ ไร่ เพื่อให้การบริหารงานของเทศบาลตำบลกุดไผ่เป็นไปด้วยความสะดวก กำหนดพื้นที่ออกเป็น ๒ เขตเลือกตั้ง ๑๑ หมู่บ้าน มี ๒๘๖๐ ครัวเรือน จำนวนประชากร ๙๖๒๘ คน แบ่งการบริหารส่วนราชการประกอบด้วย

**๑. สำนักปลัด** มีหน้าที่เกี่ยวกับงานการเจ้าหน้าที่ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานจัดทำแผนพัฒนา งานจัดทำแผนการดำเนินงาน งานติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา งานนิติการ งานประชาสัมพันธ์ งานควบคุมเทศพาณิชย์งานพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว งานกิจการสภา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานรักษาความสงบภายใน งานธุรการ งานสาธารณสุขชุมชน งานส่งเสริมสุขภาพ และอนามัย งานป้องกันโรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม การให้บริการสาธารณสุขและสัตว์แพทย์ งานด้านการรักษาพยาบาลในเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุข และงานอื่นๆ ที่ไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดในเทศบาล

**๑. กองคลัง** มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานการจ่าย การรับเงิน การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จบำนาญ เงินอื่นๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ การรายงานทางการเงิน การจัดสรรเงินต่างๆ การจัดบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงิน รายได้และรายจ่ายต่างๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำปี ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาล งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

**๒. กองช่าง** มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและงานเขียนแบบ การตรวจสอบการก่อสร้างงานควบคุมงานควบคุมตามระเบียบกฎหมายงานแผนการปฏิบัติงานก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องกล การควบคุม การบำรุงรักษาเครื่องจักรและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุมเก็บรักษาการเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิงและงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

**๓. กองการศึกษา** มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การจัดการบริหารการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษาและการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย โดยให้มีงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานแผนและโครงการ งานระบบสารสนเทศ งานงบประมาณ งานการศึกษาปฐมวัย งานอาหารเสริมนมโรงเรียนเขตพื้นที่ตำบลกุดไผ่ งานพัฒนาสื่อเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา งานส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานหลักสูตร งานห้องสมุด งานกิจการเด็กและเยาวชน งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจการศาสนา งานส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรม และงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

**๔. กองสวัสดิการสังคม** มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการ เด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่นและชุมชนแออัด การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรม ศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น และงานสาธารณะ การให้คำปรึกษาแนะนำ หรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

**๕. หน่วยตรวจสอบภายใน** มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานตรวจสอบบัญชี ทะเบียน เอกสารการเบิกจ่ายเงิน ตรวจสอบภาษีทั้งภายนอกและภายใน การตรวจสอบพัสดุและทรัพย์สิน การตรวจสอบการทำประโยชน์จากทรัพย์สินของเทศบาล และงานอื่นๆ

สำนักปลัด เทศบาลตำบลลุดใต้ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลลุดใต้หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลลุดใต้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลลุดใต้ อำเภอกุดบาก จังหวัด สกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑-กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการ ประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๘๒ คน
๒. ระยะเวลาดำเนินการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลลุดใต้ อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ
๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลลุดใต้ อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดัง ตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ	ชาย	๘๔	๔๖.๑๕
	หญิง	๙๘	๕๓.๘๕
	รวม	๑๘๒	๑๐๐
๒. อายุระหว่าง	ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
	๑๘ – ๒๙ ปี	๒๓	๑๒.๖๔
	๓๐ – ๓๙ ปี	๔๙	๒๖.๙๒
	๔๐ – ๕๙ ปี	๕๗	๓๑.๓๒
	๖๐ ปี ขึ้นไป	๕๓	๒๙.๑๒
	รวม	๑๘๒	๑๐๐

#### ตารางที่ ๒. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเมินจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ในการเข้ารับบริการของเทศบาลตำบลลุดใต้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ดังต่อไปนี้

ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕-๕	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๕๑-๔.๔	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ระดับค่าเฉลี่ย ๒.๕๑-๓.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย ๑-๑.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

## สรุปผล แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดไฮ

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละของจำนวนผู้เข้ารับบริการที่ตอบแบบสอบถาม (จำนวน ๑๘๒ คน)

การขอรับข้อมูลข่าวสาร ๘.๗๙	การขออนุญาตใช้ระบบประปา ๙.๘๙	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ๙.๘๙
การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๔.๙๔	การแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ๔.๙๔	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ ๖.๕๙
การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ๔.๔๐	การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ๙.๘๙	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ -
การฉีดพ่นสารเคมีป้องกันไข้เลือดออก ๓.๘๕	การชำระภาษีป้าย ๕.๕๐	การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ -
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ๔.๔๐	การชำระภาษีบำรุงท้องที่ ๙.๓๔	การสมัครเข้าเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด ๒.๑๙
การเข้ารับบริการด้านสาธารณสุข ๑๐.๔๔	การขอความช่วยเหลือด้านสาธารณสุข ๔.๙๔	อื่น.....

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔.๒๕	มาก	๘๕	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๑๒	มาก	๘๒.๔	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๐๒	มาก	๘๐.๔	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๐๗	มาก	๘๑.๔	-

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๔.๑๕	มาก	๘๓	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๐๗	มาก	๘๑.๔	-
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๐๒	มาก	๘๐.๔	-
๔. มีผัง ลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๑๒	มาก	๘๒.๔	-

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๔.๒๓	มาก	๘๔.๖	-
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔.๐๗	มาก	๘๑.๔	-
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔.๐๒	มาก	๘๐.๔	-
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๑๒	มาก	๘๒.๔	-
<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>๔.๑๑</b>	<b>มาก</b>	<b>๘๒.๔</b>	

ส่วนที่ ๔ ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลกุดไฮควรปรับปรุงด้านใด (คิดเป็นร้อยละของจำนวนผู้เข้ารับบริการที่ตอบแบบสอบถาม)

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ๒๖.๓๘
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน ๒๓.๐๘
ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร ๑๖.๔๘
ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา ๑๕.๓๘
ด้านบริการการรับชำระภาษี ๑๘.๖๘
ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร -
อื่นๆ (ระบุ) -

## สรุปผลการประเมิน

จากแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลกุตไผ่ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการต่างๆ ซึ่ง ประกอบด้วยส่วนราชการ ๕ ส่วน คือ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา และกองสวัสดิการสังคม แยกเป็นระดับความพึงพอใจของแต่ละด้าน พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนนที่เท่ากัน คือ ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒ ลำดับที่สอง คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในลำดับที่ ๒ คะแนนที่ ๔.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐ ร้อยละ ๑๐๐

สิ่งที่ผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถาม ตามแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลกุตไผ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เห็นว่าควรปรับปรุง คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการประชาชน ด้านสถานที่การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา และด้านด้านบริการการรับชำระภาษี ตามลำดับ

สรุปผลการประเมิน จากภาพรวมทั้งองค์กร พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการในเทศบาลตำบลกุตไผ่ อำเภอ กุดบากจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม คือ มีระดับคะแนน ที่ ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ พึงพอใจมาก

---