

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลกุตไผ่ อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒-กันยายน ๒๕๖๓)

.....

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

๑. สำนักปลัด มีหน้าที่เกี่ยวกับงานการเจ้าหน้าที่ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานจัดทำแผนพัฒนา งานจัดทำแผนการดำเนินงาน งานติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา งานนิติการ งานประชาสัมพันธ์ งานควบคุมเทศาภิบาล งานพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว งานกิจการสภา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานรักษาความสงบภายใน งานธุรการ งานสาธารณสุขชุมชน งานส่งเสริมสุขภาพ และอนามัย งานป้องกันโรคติดต่อ งานสุขภาพสิ่งแวดล้อม การให้บริการสาธารณสุข และสัตว์แพทย์ งานด้านการรักษาพยาบาลในเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุข และงานอื่นๆ ที่ไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดในเทศบาล

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

๓. กองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและงานเขียนแบบ การตรวจสอบการก่อสร้างงานควบคุมงานควบคุมตามระเบียบกฎหมายงานแผนการปฏิบัติงานก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องกล การควบคุมการบำรุงรักษาเครื่องจักรและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุมเก็บรักษาการเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิงและงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

๔. กองการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การจัดการบริหารการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษาและการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย โดยให้มีงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานแผนและโครงการ งานระบบสารสนเทศ งานงบประมาณ งานการศึกษาปฐมวัย งานอาหารเสริม นมโรงเรียนเขตพื้นที่ตำบลกุตไผ่ งานพัฒนาสื่อเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา งานส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานหลักสูตร งานห้องสมุด งานกิจการเด็กและเยาวชน งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจการศาสนา งานส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรม และงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

๕. กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่นและชุมชนแออัด การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรม ศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น และงานสาธารณะ การให้คำปรึกษาแนะนำ หรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม และปฏิบัติงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

๖. หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานตรวจสอบบัญชี ทะเบียน เอกสารการเบิกจ่ายเงิน ตรวจสอบภาษีทั้งภายนอกและภายใน การตรวจสอบพัสดุและทรัพย์สิน การตรวจสอบการทำประโยชน์จากทรัพย์สินของเทศบาล และงานอื่นๆ

สำนักปลัด เทศบาลตำบลกุดไผ่ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลกุดไผ่หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลกุดไผ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลกุดไผ่ อำเภอภูพาน จังหวัด

สกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒-กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการ ประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๘๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลกุดไผ่ อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลกุดไผ่ อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลกุดไผ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๘๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกุดไผ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกุดไผ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศชาย	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 ในการเข้ารับบริการของเทศบาลตำบลกุดไผ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ 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 แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดไผ่

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. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔.๒๕	มาก	๘๕	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๑๒	มาก	๘๒.๔	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๑๒	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	-
ความพึงพอใจในภาพรวม	๔.๑๑	มาก	๘๒.๔	

ส่วนที่ ๔ ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลกุดโง้งควรปรับปรุงด้านใด (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 ๒๕๖๓ เห็นว่าควรปรับปรุง คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการประชาชน ด้านสถานที่การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา และด้านด้านบริการการรับชำระภาษี ตามลำดับ

สรุปผลการประเมิน จากภาพรวมทั้งองค์กร พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการในเทศบาลตำบลกุตไผ่ อำเภอกุตบากจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม คือ มีระดับคะแนน ที่ ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ พึงพอใจมาก
