**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ**

**ของเทศบาลตำบลบึงวิชัย**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**



**เทศบาลตำบลบึงวิชัย**

**อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์**

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน**

**ของเทศบาลตำบลบึงวิชัย อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562**

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบึงวิชัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อให้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ กระบวนงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลบึงวิชัยที่มาใช้บริการ จำนวน 145 คน ระยะ ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2561 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2562 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวน 5 ข้อ

ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน 4 ข้อ

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับ 5 หมายถึง ควรปรับปรุง

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลบึงวิชัย ประจำปีงบประมาณ 2563 (ครึ่งปีแรก) ได้ร่วมประชุมกัน ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2562 เวลา 09.30 น. ณ ห้องประชุมเทศบาลตำบลบึงวิชัย ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ข้อมูล** | **จำนวน (คน)** | | **ร้อยละ** | | |
| **เพศ**  ชาย  หญิง    **รวม** | 70  75  **145** | | 48.28  51.72  **100.00** | | |
| **ข้อมูล** | | **จำนวน (คน)** | | **ร้อยละ** |
| **อายุ**  ต่ำกว่า 20 ปี  21 – 40 ปี  41 – 60 ปี  60 ปีขึ้นไป  **รวม** | | 10  25  70  40  **145** | | 6.90  17.24  48.27  27.58  **100.00** |
| **ระดับการศึกษา**  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี  **รวม** | | 72  43  28  2  **145** | | 49.65  29.65  19.31  1.37  **100.00** |
| **อาชีพ**  นักศึกษา  ข้าราชการ  พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ  เกษตรกร  ธุรกิจส่วนตัว  อื่นๆ  **รวม** | | 16  2  3  82  35  7  **145** | | 11.03  1.37  2.06  56.55  24.14  4.83  **100.00** |

จากตอนที่ 1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงวิชัย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 145 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.72 มีอายุระหว่าง 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.27 ระดับการศึกษาสูงสุดคือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.46 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็น เกษตรกร (ร้อยละ 56.55) รองลงมา คือประเภท ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 24.14)

**2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น/ด้าน** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | | | | | | |
| **มาก**  **ที่สุด** | **ร้อยละ** | **มาก** | **ร้อยละ** | **ปานกลาง** | **ร้อยละ** | **น้อย** | **ร้อยละ** | **ควรปรับ**  **ปรุง** | **ร้อยละ** |
| **1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | | | |  |  |  |  |
| 1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย | 32 | 22.10 | 62 | 42.75 | 39 | 26.89 | 12 | 8.27 | **0** | **0** |
| 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ | 54 | 37.24 | 44 | 30.34 | 31 | 21.37 | 12 | 8.27 | 4 | 2.75 |
| 1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ | 39 | 26.89 | 60 | 41.37 | 23 | 15.86 | 23 | 15.86 | 0 | 0 |
| 1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 51 | 35.17 | 62 | 42.58 | 20 | 13.79 | 9 | 6.20 | 3 | 2.06 |
| **รวม** | | **30.35** |  | **39.26** |  | **12.75** |  | **7.58** |  | **1.20** |
| **2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | | | | | | |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 40 | 27.58 | 55 | 37.93 | 30 | 20.68 | 20 | 13.79 | 0 | 0 |
| 2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | 30 | 20.68 | 72 | 49.65 | 28 | 19.31 | 15 | 10.34 | 0 | 0 |
| 2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว | 45 | 31.03 | 66 | 45.51 | 18 | 12.41 | 16 | 11.03 | 0 | 0 |
| **รวม** | | **26.43** |  | **31.72** |  | **17.46** |  | **11.72** |  | **0** |
| **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | | | | | | |
| 3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | 33 | 22.75 | 82 | 56.55 | 26 | 17.93 | 4 | 2.75 | 0 | 0 |
| 3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ | 25 | 17.24 | 75 | 51.72 | 28 | 19.31 | 16 | 11.03 | 1 | 0.68 |
| 3.3 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม | 42 | 28.96 | 55 | 37.93 | 24 | 16.55 | 24 | 16.55 | 0 | 0 |
| 3.4 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย | 43 | 29.65 | 78 | 53.79 | 12 | 8.27 | 12 | 8.27 | 0 | 0 |
| **รวม** | | **24.65** |  | **49.99** |  | **15.51** |  | **9.65** |  | **0.17** |
| **ความพึงพอใจโดยภาพรวม**  **ร้อยละ** | | **27.14** |  | **40.32** |  | **15.24** |  | **9.65** |  | **0.45** |

จากตอนที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลบึงวิชัย ในภาพรวม รายด้าน ดังนี้

**ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 30.35 - พึงพอใจมาก ร้อยละ 39.26

- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 12.75 - พึงพอใจน้อย ร้อยละ 7.58

- ควรปรับปรุง ร้อยละ 1.20

**ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 26.43 - พึงพอใจมาก ร้อยละ 31.72

- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 17.46 - พึงพอใจน้อย ร้อยละ 11.72

- ควรปรับปรุง ร้อยละ 0.00

**ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 24.65 - พึงพอใจมาก ร้อยละ 49.99

- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 15.51 - พึงพอใจน้อย ร้อยละ 9.65

- ควรปรับปรุง ร้อยละ 0.17

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงวิชัย**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบึงวิชัย โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 27.14 ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 40.32 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 15.24 ระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 9.65 และระดับควรปรับปรุง ร้อยละ 0.45 ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 40.32

**เรื่องที่เทศบาลตำบลบึงวิชัยควรปรับปรุง**

1. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน

2. ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร

3. ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร

4. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

**ข้อเสนอแนะ**

- ไม่มี