

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ของเทศบาลตำบลกุดหว้า  
อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลกุดหว้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๙ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกุดหว้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกุดหว้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ		จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ
๑. เพศ	ชาย	๖๕	๕๔.๖๒
	หญิง	๕๔	๔๕.๓๘
	รวม	๑๑๙	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๙	๑๕.๓๘
	๓๑ - ๔๐ ปี	๓๔	๒๘.๕๗
	๔๑ - ๕๐ ปี	๒๕	๒๑.๐๑
	๕๑ - ๖๐ ปี	๒๒	๑๘.๔๙
	มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๙	๑๕.๙๖
	รวม	๑๑๙	๑๐๐.๐๐
๓. เรื่องที่ขอรับบริการ	การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-	-
	การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	-	-
	การช่วยเหลือสาธารณภัย (วาตภัย อัคคีภัยแล้ง อุทกภัย ภัยอื่น ๆ)	๗	๕.๘๘
		-	-
	งานทะเบียนราษฎร (แจ้งเกิด แจ้งย้าย แจ้งตาย ขอมีบัตรประชาชน/ติดต่อทะเบียนบ้าน	๑๐	๘.๔๐
	การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒๕	๒๑.๐๑
	การชำระภาษีป้าย	๒๐	๑๖.๘๑
	การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๔	๓.๓๖
การขอยื่นซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๗	๕.๘๘	

๓. เรื่องที่ขอรับบริการ (ต่อ)	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๕	๔.๒๐
	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๕	๔.๒๐
	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
	การลงทะเบียนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๖	๕.๐๔
	การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	-
	การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	-	-
	การรับชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอย	-	-
	การรับชำระค่าน้ำประปา	๒๕	๒๑.๐๑
	การยื่นคำร้องขอติดตั้งน้ำประปา/ซ่อมแซมประปา	๕	๔.๒๐
	เรื่องอื่น ๆ .....	-	-
	รวม		

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	คน/%	คน/%	คน/%	คน/%	คน/%
๑	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิบายคดี)	๕๐/๔๒.๐๒	๕๓/๔๔.๕๔	๑๖/๑๓.๔๔	-	-
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๕๐/๔๒.๐๒	๕๓/๔๔.๕๔	๑๖/๑๓.๔๔	-	-
๓	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๕/๓๗.๘๒	๕๘/๔๘.๗๔	๑๖/๑๓.๔๔	-	-
๔	๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔๕/๓๗.๘๒	๕๘/๔๘.๗๔	๑๖/๑๓.๔๔	-	-
๕	๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๐/๔๒.๐๒	๕๓/๔๔.๕๔	๑๖/๑๓.๔๔	-	-
๖	๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔๕/๓๗.๘๒	๕๘/๔๘.๗๔	๑๖/๑๓.๔๔	-	-



ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	<b>๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	คน/%	คน/%	คน/%	คน/%	คน/%
	๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๐/๔๒.๐๒	๕๓/๔๔.๕๔	๑๖/๑๓.๔๔	-	-
	๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔๕/๓๗.๘๒	๕๘/๔๘.๗๔	๑๖/๑๓.๔๔	-	-
	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔๓/๓๖.๑๓	๖๖/๕๕.๔๖	๑๐/๘.๔๐	-	-
	๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๒๕/๒๑.๐๑	๖๘/๕๗.๙๘	๒๕/๒๑.๐๑	-	-
	๕ คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๒๕/๒๑.๐๑	๖๘/๕๗.๙๘	๒๕/๒๑.๐๑	-	-
	๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๒๔/๒๐.๑๗	๗๐/๘๕.๘๒	๒๕/๒๑.๐๑	-	-
	๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๓/๓๖.๑๓	๖๖/๕๕.๔๖	๑๐/๘.๔๐	-	-
	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๖/๒๑.๘๕	๖๗/๕๖.๓๐	๒๖/๒๑.๘๕	-	-
	<b>๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
	๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๓/๓๖.๑๓	๖๖/๕๕.๔๖	๑๐/๘.๔๐	-	-
	๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๔๓/๓๖.๑๓	๖๖/๕๕.๔๖	๑๐/๘.๔๐	-	-
	๓.ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๔๓/๓๖.๑๓	๖๖/๕๕.๔๖	๑๐/๘.๔๐	-	-

### ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

#### สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลกุดหว้า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

#### ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

จุดเด่น ประชาชนผู้มารับบริการมีความประทับใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา ช่องทางในการให้บริการควรมีความหลากหลายมากกว่านี้

### ด้านสิ่งแวดล้อม

**จุดเด่น** ประชาชนผู้มารับบริการมีความประทับใจเกี่ยวกับการจัดสิ่งแวดล้อมในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ และการจัดแผนผังการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

### ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น