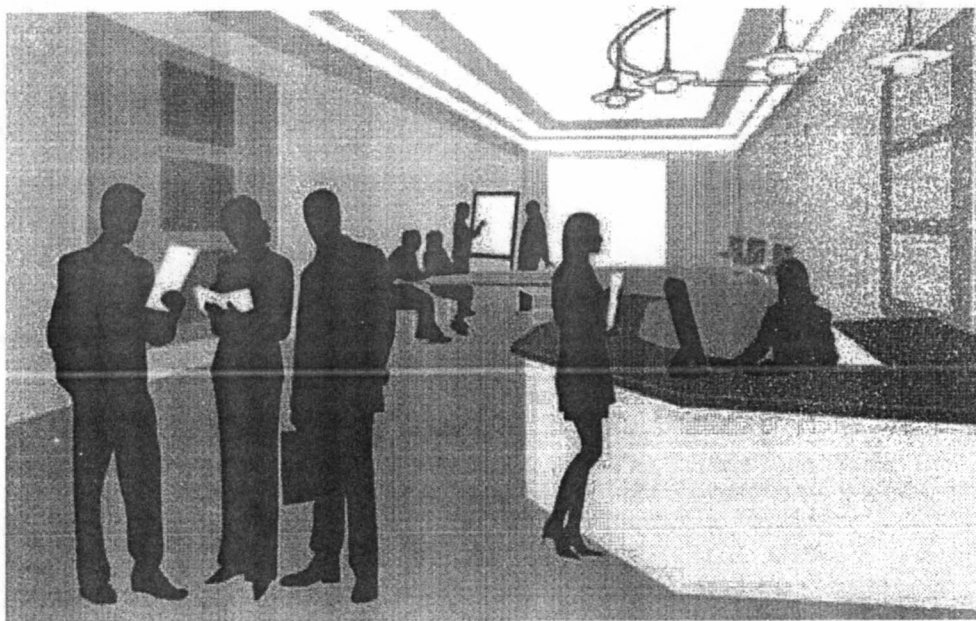




รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลกลางใหญ่ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2563



ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



เทศบาลตำบลกลางใหญ่
 รับที่ ๒๙๕๔
 วันที่ ๑๖ ก.ย. ๒๕๖๓
 เวลา

ที่ อว 0602.01(20)/ ๘๕๓

ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี
 บ้านคำกลิ้ง หมู่ 10 ต.บ้านจั่น
 อ.เมือง จ.อุดรธานี 41000

๘ กันยายน 2563

เรื่อง ขอส่งผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกลางใหญ่

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ฯ จำนวน 4 เล่ม

ตามที่หน่วยงานของท่าน ได้มอบหมายให้ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลกลางใหญ่ นั้น

บัดนี้ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงขอส่งรายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ดังกล่าวมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ ทั้งนี้มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเป็นเงินจำนวนเงิน 10,000.-บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) โดยจ่ายเป็นเงินสดหรือจ่ายเช็ค ในนาม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

- ๘๕๓/๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกลางใหญ่
 ส.ร. ๑๑๖ ๙๐๘๖๗
 การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เพื่อ โปรดทราบ
 โปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ย. ๒๕

(นางเยียรยง ไชยรัตน์)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี

(จ.อ.) พ.จ. (ไพรัตน์ เหมพลชม)

รองปลัดเทศบาลตำบลกลางใหญ่

นางชานะ ๕๑๖๖

(นายบุญชูภัสส์ นาคำ)

ปลัดเทศบาลตำบลกลางใหญ่

๑๖ ก.ย. ๒๕๖๓

งานอำนวยการและธุรการ
 โทรศัพท์ 0 4229 2496-500
 โทรสาร 0 4229 2494

(นายมงคล มีลา)
 นายกเทศมนตรีตำบลกลางใหญ่

อา ๐๖๐๒.๐๑(๒๐)/๘๕๒



ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุตรธานี
หมู่ที่ ๑๐ ต.บ้านจั่น อ.เมือง
จ.อุตรธานี ๔๑๐๐๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า เทศบาลตำบลกลางใหญ่ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุตรธานี ได้คะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบล ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยภาพรวม ได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐ พิจารณาตามงานบริการได้ดังนี้

งานบริการด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖

งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๖

งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๐

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๘

ให้ไว้ ณ วันที่ ๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

ณ

(นางเยียรยง ไชยรัตน์)

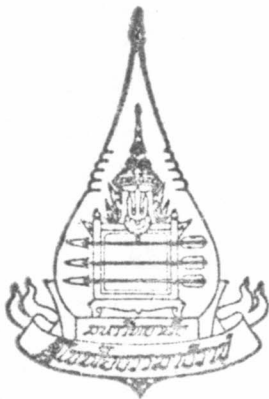
ผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุตรธานี

| | |
|-------------|----|
| คะแนนเต็ม | 25 |
| คะแนนที่ได้ | |

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

| ตัวชี้วัด | เกณฑ์ให้คะแนน | คะแนนที่ได้ | แนวทางการประเมิน |
|--|---------------|-------------|---|
| 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | | | 1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ |
| <input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป | 10 | | พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน |
| <input checked="" type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95 93 | 9 | 9 | เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมี การสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90 | 8 | | (1) งานด้านบริการกฎหมาย |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85 | 7 | | (2) งานด้านทะเบียน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80 | 6 | | (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75 | 5 | | (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70 | 4 | | (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65 | 3 | | (6) งานด้านการศึกษา |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60 | 2 | | (7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55 | 1 | | (8) งานด้านรายได้หรือภาษี |
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50 | 0 | | (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม |
| | | | (10) งานด้านสาธารณสุข |
| | | | (11) งานด้านอื่น ๆ |
| | | | ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย |
| | | | (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ |
| | | | (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ |
| | | | (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ |
| | | | (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก |
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของ |
| | | | ตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุตามข้อมูล เช่น |
| | | | ▶ หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา |
| | | | ▶ แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน |
| | | | ▶ สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ |
| | | | ▶ ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ |
| | | | สาธารณะ |



ยี่ ๒๓

(นางเยียรยง ไชยรัตน์)
ผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.อุดรธานี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกลางใหญ่ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกลางใหญ่ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกลางใหญ่ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจและสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกลางใหญ่ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.0 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.6

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.2

1.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.0

1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.4

2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกลางใหญ่ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 4 งานบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

2.1 งานบริการด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.6

2.2 งานบริการด้านรายได้หรือภาษีผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.6

2.3 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.0

2.4 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.8

สรุป เทศบาลตำบลกลางใหญ่ อำเภอบ้านฝ้อ จังหวัดอุดรธานี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพให้มีความสำคัญ ใส่ใจในงานบริการเป็นอย่างดี ควรธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้ และควรพัฒนางานด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกลางใหญ่ อำเภอบ้านฝ้อ จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.0 ระดับคะแนน 9 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

นางเยียรยง ไชยรัตน์
ผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2563