

สำเนาฉบับ



ประกาศเทศบาลตำบลจี้วต่อน

เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการของส่วนราชการเทศบาลตำบลจี้วต่อน
ครั้งที่ ๑ (ห้วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ – มีนาคม ๒๕๖๑) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เทศบาลตำบลจี้วต่อนได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจี้วต่อน โดยรวบรวมข้อมูลการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๐-๒๕๖๑ (ตุลาคม ๒๕๖๐- มีนาคม ๒๕๖๑) ประจำปี ๒๕๖๑ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการและเพื่อหาแนวทางแก้ไขเพื่อให้มีมาตรฐาน และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชน นั้น

บัดนี้เทศบาลตำบลจี้วต่อน ได้ดำเนินการรวบรวมจัดเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจกับประชาชนที่มาติดต่อราชการและรับบริการแต่ละส่วนราชการ/งาน และได้ดำเนินการจัดทำสรุปผลคะแนนเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายจำเนียร วงศ์กาฬสินธุ์)

นายกเทศมนตรีตำบลจี้วต่อน

.....	พิมพ์
.....	ทาน
.....	ตรวจ

ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการของส่วนราชการในเทศบาลตำบลจี้วต่อน

เทศบาลตำบลจี้วต่อนดำเนินการโดยเก็บรวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการของส่วนราชการในเทศบาลตำบลจี้วต่อน ในห้วงเดือนตุลาคม 2559 ถึง กันยายน พ.ศ. 2560 การจัดเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจจะดำเนินการเก็บกับผู้ที่มาใช้บริการแต่ละส่วนราชการ/งาน มากน้อยตามที่มีผู้ติดต่อราชการ การสำรวจครั้งนี้ประกอบไปด้วย

กองคลัง ประกอบด้วย งานจัดเก็บภาษี

กองช่าง ประกอบด้วย งานอนุญาตปลูกสร้าง, รื้อถอนอาคาร, งานขออนุญาตใช้น้ำประปา, งานขออนุญาตขุดดินถมดินและออกแบบก่อสร้าง

โดยลักษณะของแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อนเป็นแบบมาตราส่วนการประเมินค่า ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก ตามระดับความสำคัญ 5 ระดับ ได้แก่

ระดับการใช้ปัจจัย	คะแนน
ดีมาก	5
ดี	4
พอใช้	3
น้อย	2
ปรับปรุง	1

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ใช้สถิติ ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (%)

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนั้น}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}} \times 100$$

1.2 สูตรค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{N} \text{ หรือ } \bar{x} = \frac{\sum X}{N}$$

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจ

1. วิเคราะห์รายการสำรวจเป็นรายข้อ และในภาพรวม โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยร้อยละของค่าเฉลี่ย

2. การแปลผล “ระดับความพึงพอใจ” โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ ดังนี้
การแปลผล “ระดับความพึงพอใจ”

ค่าเฉลี่ย

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 1.01–1.50 แสดงว่าผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจี้วต่อนอยู่ในระดับปรับปรุง ถือว่าไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายสมควรยกเลิก/ยุติการดำเนินการ

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 1.51 – 2.50 แสดงว่า ผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อยู่ในระดับน้อย ถือว่าไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายสมควรเสนอให้มีการดำเนินการหาแนวทางในการดำเนินโครงการเพื่อสนองความพึงพอใจของประชาชน

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 2.51 – 3.50 แสดงว่า ผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อยู่ในระดับพอใช้ ถือว่ายังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร และควรมีการปรับปรุงส่งเสริมให้มีโครงการกิจกรรมเพื่อพัฒนาให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.51 – 4.50 แสดงว่า ผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อยู่ในระดับดี ถือว่าประสบความสำเร็จ แต่ควรสนับสนุนและต่อยอดโครงการกิจกรรมเพื่อพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายในระดับสูงสุด

- เฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.51–5.00 แสดงว่าผลการดำเนินการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อยู่ในระดับดีมาก ถือว่าการดำเนินงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ร้อยละ

- หากสัดส่วนของประชาชนที่มีระดับความพึงพอใจดีมาก มีร้อยละ 90-100 แสดงว่าเทศบาลตำบลจี้วต่อน สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายในระดับดีมาก

- หากสัดส่วนของประชาชนที่มีระดับความพึงพอใจระดับดี มีร้อยละ 70 -90 แสดงว่าเทศบาลตำบลจี้วต่อน สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายในระดับดี

- หากสัดส่วนของประชาชนที่มีระดับความพึงพอใจระดับพอใช้ มีร้อยละ 50 -70 แสดงว่าเทศบาลตำบลจี้วต่อน สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายในระดับพอใช้

- หากสัดส่วนของประชาชนที่มีระดับความพึงพอใจระดับน้อย มีร้อยละ 30 -50 แสดงว่าเทศบาลตำบลจี้วต่อน สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายในระดับน้อย

- หากสัดส่วนของประชาชนที่มีระดับความพึงพอใจระดับปรับปรุง มีร้อยละ 10 -30 แสดงว่า เทศบาลตำบลจี้วต่อน สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายในระดับปรับปรุง

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2560 (ตุลาคม 2559 - กันยายน 2560) มีรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อนในภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.50 ความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก และสัดส่วนของประชาชนที่มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.99 ซึ่งมากกว่าร้อยละ 50 แสดงว่า เทศบาลตำบลจี้วต่อน สามารถดำเนินงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

จำแนกส่วนราชการที่ให้บริการ ณ จุดให้บริการพึงพอใจมีความพึงพอใจในระดับดีมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ

อันดับ 1 งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร ค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 91.94 มีความพึงพอใจระดับดีมาก อันดับ 2 คือ งานขออนุญาตขุดดินถมดิน/การออกแบบก่อสร้าง ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.48 อันดับ 3 งานจัดเก็บภาษีฯ ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.59 รองลงมาความพอใจระดับดี งานขออนุญาตใช้น้ำประปา ค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 90.59 แสดงว่า เทศบาลตำบลจี้วต่อนสามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงความพึงพอใจต่อผลการบริการของแต่ละส่วนราชการในเทศบาลตำบลจี้วต่อนในภาพรวม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ร้อยละของ ความพึงพอใจ	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
กองคลัง			
งานจัดเก็บภาษีฯ	4.53	90.59	ระดับดีมาก
กองช่าง			
งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/การขออนุญาตรื้อ ถอนอาคาร	4.60	91.94	ระดับดีมาก
งานขออนุญาตใช้น้ำประปา	4.30	85.93	ระดับดี
งานขออนุญาตขุดดินถมดิน/การออกแบบก่อสร้าง	4.57	91.48	ระดับดีมาก
ภาพรวม	4.50	89.99	ระดับดีมาก

กองคลังเทศบาลตำบลจี้วต่อน : งานจัดเก็บภาษีฯ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลจี้วต่อน ในการให้บริการงานจัดเก็บภาษีฯ เทศบาลตำบลจี้วต่อน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก และสัดส่วนของประชาชนที่มีระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลจี้วต่อน ในการให้บริการงานจัดเก็บภาษีฯ เทศบาล

ตำบลจัวต่อน ในการให้บริการ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 90.59 ซึ่งมากกว่าร้อยละ 90-100 แสดงว่าเทศบาลตำบลจัวต่อน สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลจัวต่อน ในการให้บริการงานจัดเก็บภาษี

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ร้อยละของ ความพึงพอใจ	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1. ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	4.71	94.12	ระดับดีมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53	90.59	ระดับดีมาก
3. ความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ	4.53	90.59	ระดับดีมาก
4. ความเท่าเทียม และความเสมอภาคในการให้บริการ	4.41	88.24	ระดับดี
5. การอธิบายขั้นตอนการติดต่อชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.59	91.76	ระดับดีมาก
6. สถานที่สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.47	89.41	ระดับดี
7. ความสะดวกสบาย มีจุดบริการเพียงพอ	4.47	89.41	ระดับดี
8. ความพร้อมในการให้บริการ	4.47	89.41	ระดับดี
9. โดยภาพรวมของการบริการ	4.59	89.09	ระดับดี
ภาพรวม	4.53	90.59	ระดับดีมาก

กองช่างเทศบาลตำบลจัวต่อน

งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการของกองช่างเทศบาลตำบลจัวต่อน ในการให้บริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร เทศบาลตำบลจัวต่อน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 ความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก และสัดส่วนของประชาชนที่มีระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลจัวต่อน ในการให้บริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร เทศบาลตำบลจัวต่อน ในการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 91.94 ซึ่งมากกว่าร้อยละ 90-100 แสดงว่า เทศบาลตำบลจัวต่อน สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รายละเอียดตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการของกองช่างเทศบาลตำบลจัวต่อน ในการให้บริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ร้อยละของ ความพึงพอใจ	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1. ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	4.88	97.50	ระดับดีมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.63	92.50	ระดับดีมาก

3. ความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ	4.56	91.25	ระดับดีมาก
4. ความเท่าเทียม และความเสมอภาคในการให้บริการ	4.31	86.25	ระดับดี
5. การอธิบายขั้นตอนการติดต่อชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.50	90.00	ระดับดี
6. สถานที่สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.50	90.00	ระดับดี
7. ความสะดวกสบาย มีจุดบริการเพียงพอ	4.75	95.00	ระดับดีมาก
8. ความพร้อมในการให้บริการ	4.63	92.50	ระดับดีมาก
9. โดยภาพรวมของการบริการ	4.63	92.50	ระดับดีมาก
ภาพรวม	4.60	91.94	ระดับดีมาก

กองช่างเทศบาลตำบลจี้วต่อน

งานขออนุญาตใช้น้ำประปา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการของกองช่างเทศบาลตำบลจี้วต่อน ในการให้บริการงานขออนุญาตใช้น้ำประปาเทศบาลตำบลจี้วต่อน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 ความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับดี และสัดส่วนของประชาชนที่มีระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการของกองช่างเทศบาลตำบลจี้วต่อน ในการให้บริการงานขออนุญาตขออนุญาตใช้น้ำประปาเทศบาลตำบลจี้วต่อน ในการให้บริการ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 85.93 ซึ่งมากกว่าร้อยละ 70-90 แสดงว่า เทศบาลตำบลจี้วต่อน สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รายละเอียดตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการของกองช่างเทศบาลตำบลจี้วต่อน ในการให้บริการงานขออนุญาตใช้น้ำประปา

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ร้อยละของ ความพึงพอใจ	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1. ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	4.17	83.33	ระดับดี
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.17	83.33	ระดับดี
3. ความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ	4.33	86.67	ระดับดี
4. ความเท่าเทียม และความเสมอภาคในการให้บริการ	4.33	86.67	ระดับดี
5. การอธิบายขั้นตอนการติดต่อชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.17	83.33	ระดับดี
6. สถานที่สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.17	83.33	ระดับดี
7. ความสะดวกสบาย มีจุดบริการเพียงพอ	4.33	86.67	ระดับดี
8. ความพร้อมในการให้บริการ	4.50	90.00	ระดับดี
9. โดยภาพรวมของการบริการ	4.50	90.00	ระดับดี
ภาพรวม	4.30	85.93	ระดับดี

กองช่างเทศบาลตำบลจี้วต๋อน

งานขออนุญาตขุดดินถมดิน/การออกแบบก่อสร้าง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการของกองช่างเทศบาลตำบลจี้วต๋อน ในการให้บริการงานขออนุญาตขุดดินถมดิน/การออกแบบก่อสร้าง เทศบาลตำบลจี้วต๋อน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.57 ความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก และสัดส่วนของประชาชนที่มีระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการของกองช่างเทศบาลตำบลจี้วต๋อน ในการให้บริการงานขออนุญาตขออนุญาตใช้น้ำประปาเทศบาลตำบลจี้วต๋อน ในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 91.48 ซึ่งมากกว่าร้อยละ 90-100 แสดงว่า เทศบาลตำบลจี้วต๋อน สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รายละเอียดตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการของกองช่างเทศบาลตำบลจี้วต๋อน ในการให้บริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ร้อยละของ ความพึงพอใจ	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1. ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	4.83	96.67	ระดับดีมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.83	96.67	ระดับดีมาก
3. ความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ	4.50	90.00	ระดับดี
4. ความเท่าเทียม และความเสมอภาคในการให้บริการ	4.50	90.00	ระดับดี
5. การอธิบายขั้นตอนการติดต่อชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.33	86.67	ระดับดี
6. สถานที่สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.33	86.67	ระดับดี
7. ความสะดวกสบาย มีจุดบริการเพียงพอ	4.50	90.00	ระดับดี
8. ความพร้อมในการให้บริการ	4.67	93.33	ระดับดีมาก
9. โดยภาพรวมของการบริการ	4.67	93.33	ระดับดีมาก
ภาพรวม	4.57	91.48	ระดับดีมาก