



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน

ที่ ๔๕ /๒๕๖๕

วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองพนัสนิคม ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕
เรียน ปลัดเทศบาล

เรียน ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

๑. เรื่องเดิม

ด้วยกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้รับมอบหมายขับเคลื่อนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ของเทศบาลเมืองพนัสนิคม เพื่อเป็นกลไกในการดำเนินการ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยมอบหมายให้งานวิเคราะห์นโยบายและแผน ผู้รวบรวมจัดทำเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ

๒. ข้อเท็จจริง

งานวิเคราะห์นโยบายและแผน ได้รวบรวมสรุปผลความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองพนัสนิคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ การสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ได้แก่ ๑ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยผลการประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ อยู่ในระดับ มากที่สุด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ อยู่ใน ระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ อยู่ในระดับมาก

๓. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การรายงานผลสรุปผลความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองพนัสนิคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ เห็นชอบข้อมูลรายงานผลสรุปผลความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองพนัสนิคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามรายงานที่แนบมาพร้อมนี้

๓.๒ อนุมัติข้อมูลตามข้อ ๓.๑ เพื่อบันทึกลงในระบบการประเมินคุณธรรมและความ
โปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)
๓.๓ แจกส่วนราชการในสังกัดและประชาชนทราบโดยทั่วกัน
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวนุกแก้ว เรืองวิชา)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

(นางอัญชลี (คงทอง))

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

(นางสาวเคศรินทร์ภา ไกรจะบก)

รองปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรี

- เว็บไซต์เทศบาล

- อวท.นวกแก้วเรืองวิชา

(นางสาวเพียรผจง รวงตึง)
ปลัดเทศบาลเมืองพนัสนิคม

นายวิชัย อัมระลิขิต

รองนายกเทศมนตรีเมืองพนัสนิคม

(นายวิชัย อัมระลิขิต)
นายกเทศมนตรีเมืองพนัสนิคม

สรุปผลความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองพนัสนิคม

อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

.....

การสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

เทศบาลเมืองพนัสนิคม ประกอบด้วยส่วนราชการ ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองช่าง กองการศึกษา กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองสวัสดิการและสังคม กองการเจ้าหน้าที่ ส่งแบบสำรวจ จำนวน ๓๐๐ ชุด ผู้รับบริการเป็นชาย ๑๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓๓ และ เป็นหญิง ๑๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๗

๒. ข้อมูลความพึงพอใจ

การสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย

๔.๖๒ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยผลการประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ อยู่ในระดับ มากที่สุด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ อยู่ในระดับมาก

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ผลคะแนนความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๑
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ	๔.๖๕
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๙
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๖๒

หมายเหตุ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

คะแนน ๔.๕๐ - ๕.๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
คะแนน ๓.๕๐ - ๔.๔๙	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
คะแนน ๒.๕๐ - ๓.๔๙	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน ๑.๕๐ - ๒.๔๙	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๔๙	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองพนัสนิคม

วัตถุประสงค์ เพื่อสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองพนัสนิคม โดยสำรวจความพึงพอใจต่อ ผู้รับบริการ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เพื่อนำผลประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะหน่วยงานเทศบาลเมืองพนัสนิคม	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงาน	๓๐๐	๑๐๐
-สำนักงานปลัด (งานทะเบียน)	๙๕	๓๑.๖๗
-กองช่าง	๑๕	๐๕.๐๐
-กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๗๔	๒๔.๖๖
-กองคลัง	๓๐	๑๐.๐๐
-กองการศึกษา	๒๕	๘.๓๔
-กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	๔๐	๑๓.๓๓
-กองสวัสดิการและสังคม	๑๕	๐๕.๐๐
-กองการเจ้าหน้าที่	๖	๐๒.๐๐
เพศ		๔๘.๓๓
ชาย	๑๔๕	๕๑.๖๗
หญิง	๑๕๕	
อายุ		
๑๕-๑๙ ปี	๘	๒.๖๗
๒๐-๒๙ ปี	๓๔	๑๑.๓๓
๓๐-๓๙ ปี	๖๓	๒๑.๐๐
๔๐-๔๙ ปี	๘๗	๒๙.๐๐
๕๐-๕๙	๖๑	๒๐.๓๓
๖๐ ปีขึ้นไป	๔๗	๑๕.๖๗
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๕	๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๖๒	๒๐.๖๗
ปวช/ปวส	๗๕	๒๕.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๓๔	๑๑.๓๓
ปริญญาตรี	๙๖	๓๒.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๘	๖.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ร้อยละระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่	๗๕.๘๓	๒๐.๖๗	๒.๓๕	๐.๓๔	-	๑๐๐
๑.เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นและเอาใจใส่การบริการ	๗๕.๓๓	๑๗.๐๐	๗.๐๐	๐.๖๗	-	๑๐๐
๒.เจ้าหน้าที่โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๘๖.๐๐	๑๑.๖๗	๒.๐๐	๐.๓๓	-	๑๐๐
๓.เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำให้ความช่วยเหลือและช่วยแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม	๗๓.๐๐	๒๖.๐๐	๐.๓๓	๐.๖๗	-	๑๐๐
๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	๖๕.๐๐	๒๘.๐๐	๑.๖๗	๑.๓๓	-	๑๐๐
ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ	๖๘.๓๓	๒๘.๖๖	๒.๑๑	๑.๓๓	-	๑๐๐
๕.การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	๖๕.๖๗	๓๒.๐๐	๑.๓๓	๑.๐๐	-	๑๐๐
๖.ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	๕๓.๓๓	๔๔.๐๐	๑.๐๐	๑.๖๗	-	๑๐๐
๗.การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘๖.๐๐	๑๐.๐๐	๔.๐๐	-	-	๑๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๑.๕๕	๒๗.๘๓	๖.๕๐	๓.๖๖	๑.๒๑	๑๐๐
๘.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๖๒.๓๓	๓๓.๐๐	๒.๐๐	๑.๐๐	๑.๖๗	๑๐๐
๙.มีห้องพักและที่จอดรถไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	๔๕.๐๐	๓๕.๓๓	๑๓.๐๐	๖.๐๐	๐.๖๖	๑๐๐
๑๐.ความพร้อมของเครื่องมือ และอุปกรณ์มีความทันสมัยพอเพียงในการทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น	๕๘.๖๗	๒๘.๐๐	๘.๐๐	๔.๐๐	๑.๓๓	๑๐๐
๑๑.มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ฯลฯ	๘๒.๐๐	๑๕.๐๐	๓.๐๐	-	-	๑๐๐

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ร้อยละระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
	๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่	๒๒๗.๕	๖๑	๘.๒๕	๒.๒๕	-	๔.๗๑
๑.เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเป็นกันเองยิ้มแย้ม แจ่มใส กระตือรือร้นและเอาใจใส่การบริการ	๒๒๖	๕๑	๒๑	๒	-	๔.๗๑
๒.เจ้าหน้าที่โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติใน การให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	๒๕๘	๓๕	๖	๑	-	๔.๘๓
๓.เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำ ให้ ความช่วยเหลือและช่วยแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม	๒๑๕	๗๘	๑	๒	-	๔.๗๑
๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	๒๐๗	๘๔	๕	๔	-	๔.๖๕
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ	๒๐๕	๘๖	๖.๓๓	๔	-	๔.๖๕
๕.การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	๑๕๗	๕๖	๔	๓	-	๔.๖๒
๖.ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	๑๖๐	๑๓๒	๓	๕	-	๔.๔๕
๗.การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อน- หลัง อย่างยุติธรรม และเป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด	๒๕๘	๓๐	๑๒	-	-	๔.๘๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๘๖	๘๓.๕	๑๕.๕	๑๑	๓.๖๖	๔.๔๕
๘.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของสถานที่	๑๘๗	๕๕	๖	๓	๕	๔.๕๓
๙.มีห้องพักและที่จอดรถไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	๑๓๕	๑๐๖	๓๕	๑๘	๒	๔.๑๘
๑๐.ความพร้อมของเครื่องมือ และอุปกรณ์มีความ ทันสมัยพอเพียงในการทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น	๑๗๖	๘๔	๒๔	๑๒	๔	๔.๓๕
๑๑.มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ฯลฯ	๒๔๖	๔๕	๕	-	-	๔.๗๕
รวม						๔.๖๒