



รายงานผลการประเมิน

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ปีงบประมาณ 2561



เทศบาลตำบลกุพาม่าน

จ.กุพาม่าน จ.ขอนแก่น



วิทยาลัยวิจัยนวัตกรรมการศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

รายงานผลการประเมินปี 2561



ชื่อเรื่อง : รายงานผลการประเมินมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
เทศบาลตำบลภูผาม่าน อ.ภูผาม่าน จ.ขอนแก่น ปีงบประมาณ 2561

ผู้ประเมิน : วิทยาลัยวิจัยนวัตกรรมการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

บทคัดย่อ

รายงานผลการประเมิน มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลภูผาม่าน อ.ภูผาม่าน จ.ขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลภูผาม่าน ประจำปีงบประมาณ 2561 และเพื่อนำผลการสำรวจ การวิเคราะห์ การประเมินและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ โดยยึดถือเอาประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลภูผาม่าน ที่เคยใช้บริการจาก เทศบาล จำนวนทั้งสิ้น 367 คน โดยใช้แบบสำรวจถามความพึงพอใจในการให้บริการ สุ่มสัมภาษณ์ใช้หลักการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากตารางเครจซี มอร์แกน (R.V.Krejcie & D.W.Morgan) ผลการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินการตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลภูผาม่าน สรุปได้ดังนี้

1) สรุปการประเมินผลจากการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลภูผาม่าน

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการ และช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.10 คิดเป็นร้อยละ 81.95 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.44 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ เทศบาล มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.22 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4) การประเมินผลจากการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.34 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด



สรุปการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 3 ด้าน ผนวกกับการประเมินผลจากการบริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลภูผาม่าน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.24 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2) สรุปการประเมินผลจากการให้บริการ รายโครงการ/กิจกรรม

2.1 งานบริการด้านทะเบียน ประจำปี พ.ศ.2561

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.89 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

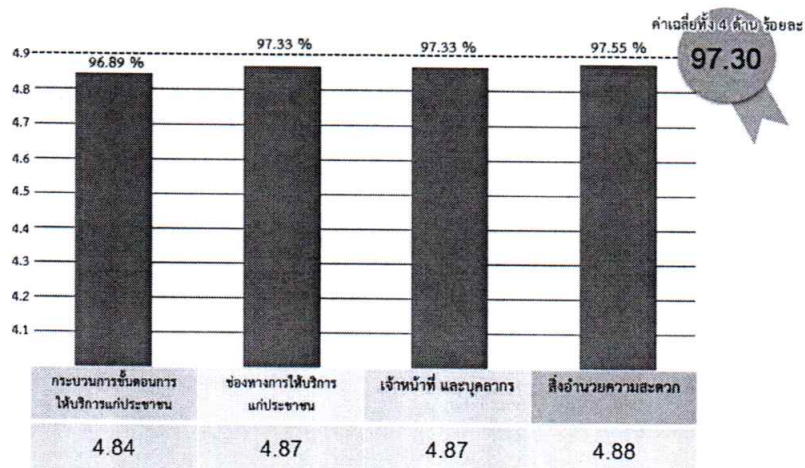
2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.33 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.33 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.55 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ งานด้านบริการด้านทะเบียน ประจำปี พ.ศ.2561 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.30 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานบริการด้านทะเบียน ประจำปี พ.ศ.2561



รูปที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการด้านทะเบียน ประจำปี พ.ศ.2561



2.2 งานแจกเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ประจำปี พ.ศ. 2561

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.24 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

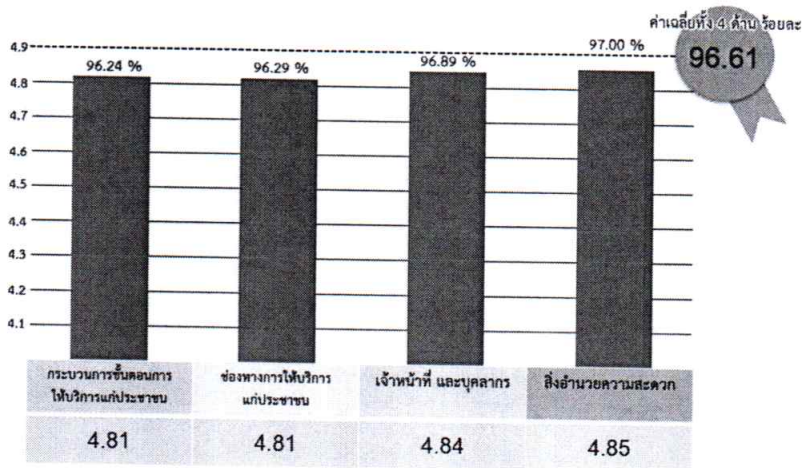
2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.29 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.89 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ งานแจกเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ประจำปี พ.ศ. 2561 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.61 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานแจกเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ประจำปี พ.ศ. 2561



รูปที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานแจกเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ประจำปี พ.ศ. 2561

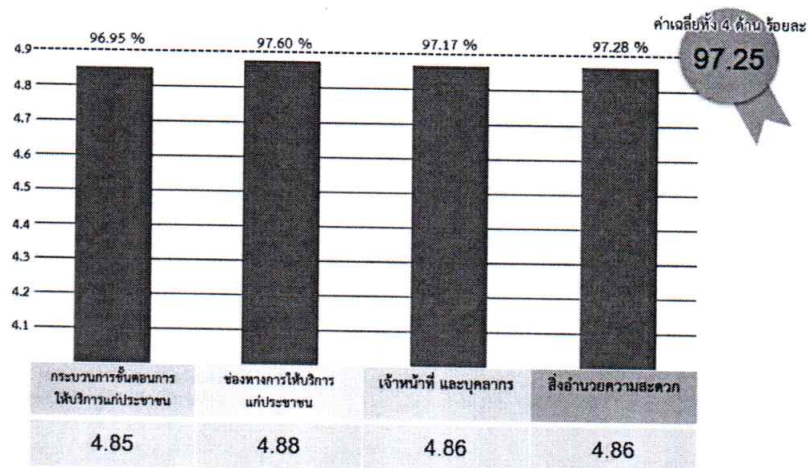


2.3 งานด้านจัดเก็บภาษี/รายได้ ประจำปี พ.ศ. 2561

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 96.95 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.17 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.28 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ งานด้านจัดเก็บภาษี/รายได้ ประจำปี พ.ศ. 2561 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.25 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานด้านจัดเก็บภาษี/รายได้ ประจำปี พ.ศ. 2561



รูปที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านจัดเก็บภาษี/รายได้ ประจำปี พ.ศ. 2561



2.4 งานด้านสาธารณสุข ประจำปี พ.ศ.2561

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.51 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

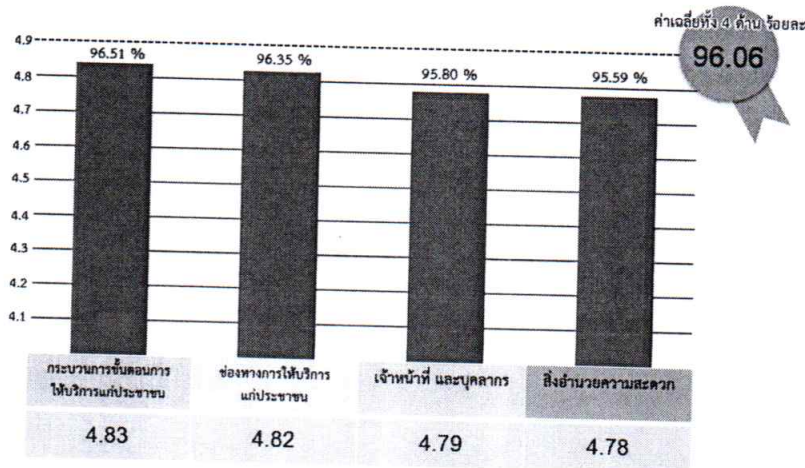
2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.35 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.59 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ งานด้านสาธารณสุข ประจำปี พ.ศ.2561 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.06 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานด้านสาธารณสุข ประจำปี พ.ศ.2561



รูปที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ประจำปี พ.ศ.2561

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ทั้ง 4 กิจกรรมของเทศบาลตำบลภูพาน อ.ภูพาน จ.ขอนแก่น มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด