



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ สน ๕๗๑๐.๑/

วันที่ ๔ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวังยาง

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลวังยางได้จัดทำแบบสอบถาม เพื่อให้ประชาชนตอบแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลวังยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ นั้น

ข้อเท็จจริง

ด้วยสำนักปลัดเทศบาล งานวิเคราะห์นโยบายและแผน ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชน โดยการแจกแบบสอบถามให้กับทุกส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลวังยาง เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการรับบริการจากเทศบาลตำบลวังยางในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) บัดนี้ได้สิ้นปีงบประมาณแล้ว สำนักปลัด งานวิเคราะห์นโยบายและแผน จึงได้จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารรายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

ข้อกฎหมาย

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

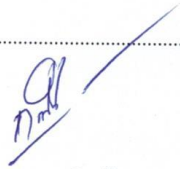
ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

- จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาแจ้งให้ทุกส่วนราชการพร้อมประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

(นางสาวแก้วสว่าง หล้าอามาตย์)
ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)



(นายกฤษฎดา จีระโต)
ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)



(นางสาวณีย์ สาขา)
ตำแหน่ง รองปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)



(นายกิตติพงษ์ ก้อนแพง)
ตำแหน่ง ปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลวังยาง

(ลงชื่อ)



(นายสมคิด จันทร์มาลา)
ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลวังยาง



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
รับบริการจากเทศบาลตำบลวังยาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

เทศบาลตำบลวังยาง อำเภอพรณานิคม จังหวัดสกลนคร

สำนักปลัด

งานแผนงานและงบประมาณ



รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลวังยาง
อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังยาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลวังยาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ

โดย การจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามกำหนดไว้ ๔ ระดับคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการดีมาก กำหนดให้ ๔ คะแนน

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการดีมาก กำหนดให้ ๓ คะแนน

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการดี กำหนดให้ ๒ คะแนน

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการดีกำหนดให้ ๑ คะแนน

และนำข้อมูลมากำหนดเกณฑ์การให้ความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๐.๐๐-๑.๐๐ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๑-๒.๐๐ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพอใช้

ค่าเฉลี่ย ๒.๐๑-๓.๐๐ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับดี

ค่าเฉลี่ย ๓.๐๑-๔.๐๐ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลวังยาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๒	๕๒
หญิง	๔๘	๔๘
รวม	๑๐๐	-
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๙
๒๑ - ๔๐ ปี	๔๖	๔๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๕	๓๕
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๑๐
รวม	๑๐๐	-
๓. อาชีพ		
เกษตรกร	๘๓	๘๓
ค้าขาย	๙	๙
รับจ้างทั่วไป	๕	๕
รับราชการ	๒	๒
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑	๑
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๐๐	-
๔. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๘	๓๘
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๒	๔๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๑๕	๑๕
อนุปริญญา/ปวส/ปวท	๒	๒
ปริญญาตรี	๒	๒
ปริญญาโท	๑	๑
ปริญญาเอก	๑๐๐	-
รวม	-	-

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๕.รายได้		
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๓	๒๓
ตั้งแต่ ๑๐,๐๐๐-๓๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๗๕	๓๕
ตั้งแต่ ๓๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๒	๒
๕๐,๐๐๑ บาท/เดือนขึ้นไป	-	-
รวม	๑๐๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังยาง อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
๑.ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่ายมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน	๒.๙๕	ดี
๒.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ	๓.๓๓	ดีมาก
๓.การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๒.๓๕	ดี
๔.แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการอ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย	๒.๖๕	ดี
๕.ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๒๕	ดีมาก
๖.ท่านมีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓.๔๒	ดีมาก
๗.การจัดสถานที่ในการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะดวกและความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ห้องน้ำ	๓.๘๒	ดีมาก
รวม	๓.๑๑	ดีมาก

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๑)

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓.ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น