



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเวียงพระบาท โทร ๐๔๒-๑๙๒๕๙๙

ที่ นพ ๕๓๗๐๑/

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพระบาท
ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงพระบาท

ด้วย เทศบาลตำบลเวียงพระบาท ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพระบาทที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

บัดนี้ ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพระบาท จำนวน ๕ ภารกิจ คือ

๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภิบาล ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๒๐
๒. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๒๐
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๖๐
๔. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๖๐
๕. งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๐๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวสุวพิชญ์ ปวงค์)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ทราบ

(นายวันชัย พิงเมือง)

นายกเทศมนตรีตำบลเวียงพระบาท

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวินพระบาท

จำนวน แบบสอบถาม 700 ฉบับ

ส่วนที่ 1

ลักษณะการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวินพระบาท โดยแยกเป็น

- 1) เพศ (1.1) ชาย จำนวน 300 คน (1.2) หญิง จำนวน 400 คน
- 2) อายุ (2.1) 13-18 ปี จำนวน 200 คน (2.2) 19-30 ปี จำนวน 150 คน (2.3) 31-54 ปี จำนวน 250 คน (2.4) 55 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน
- 3) การศึกษา (3.1) ไม่มี จำนวน - คน (3.2) ประถมศึกษา จำนวน 350 คน (3.3) มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 130 คน
- (3.4) มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 60 คน (3.5) อนุปริญญา (ปวส.) จำนวน 110 คน (3.6) ปริญญาตรี จำนวน 50 คน
- (3.7) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน (3.8) อื่น ๆ จำนวน - คน
- 4) อาชีพ (4.1) ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 5 คน (4.2) เกษตรกร จำนวน 350 คน (4.3) บริษัทธุรกิจส่วนตัว จำนวน 30 คน
- (4.4) รับจ้างทั่วไป จำนวน 150 คน (4.5) รับราชการ จำนวน 20 คน (4.6) อื่น ๆ ระบุ (นักเรียน นักศึกษา) จำนวน 145 คน

เรื่องที่ขอรับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ

ส่วนที่ 2

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ไม่มี/ไม่พบ การให้บริการ	ผลรวม	ค่าเฉลี่ย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม	440	205	38	17	700	3.52
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	430	205	53	12	700	3.51
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ่างใส รัดกุม เต็มใจให้บริการ	480	175	31	14	700	3.6
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	422	226	45	7	700	3.52
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
5. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	410	255	23	12	700	3.52
6. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	430	235	28	7	700	3.56
7. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	423	230	36	11	700	3.53
8. มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่พร้อมในการให้บริการ	380	205	83	32	700	3.34
9. มีเอกสาร แบบฟอร์มใบประกาศนียบัตร แจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน	429	244	23	4	700	3.58
10. มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	440	239	18	3	700	3.58
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
11. มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	350	234	63	53	700	3.26
12. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	387	187	50	76	700	3.26
13. มีความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์, ป้ายจุดบริการ)	349	254	50	47	700	3.29
14. มีจุดบริการน้ำดื่ม	331	214	110	45	700	3.18

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ไม่มี/ไม่พบ การให้บริการ	ผลรวม	ค่าเฉลี่ย
ด้านผลจากการให้บริการ						
15 ได้รับบริการตรงกับความต้องการ	400	58	87	155	700	2.86
16 ได้รับบริการที่เป็นประ โยชน์	318	356	52	24	700	3.24
รวม						5

หมายเหตุ

ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ผลการประเมิน	
		ค่าเฉลี่ยที่ได้	คิดเป็นร้อยละ
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.00 - 4.00 ถือว่าอยู่ในระดับมากที่สุด	อยู่ในช่วง 75.00 - 100.	5	95%
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.00 - 2.99 ถือว่าอยู่ในระดับมาก	อยู่ในช่วง 50.00 - 74.99		
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.99 ถือว่าอยู่ในระดับน้อย	อยู่ในช่วง 25.00 - 49.99		
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.00 - 0.99 ถือว่าอยู่ในระดับน้อยที่สุด	อยู่ในช่วง 00.00- 24.99		

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวินพระบาท
ปรากฏผลดังตารางจากตาราง สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
เวินพระบาท กล่าวรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลเวินพระบาท อยู่ในระดับมากที่สุดและมีบางเรื่องอยู่ในระดับมาก
เรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ การปลูกต้นไม้ให้ความร่มรื่น
การจัดสวนหย่อมมีความเหมาะสม การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีระยะเวลาให้บริการที่เหมาะสม
กับสภาพงาน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเทศบาลตำบลเวินพระบาท ควรจะสนับสนุนด้านการศึกษาให้
มากกว่านี้

แบบประเมินความพึงพอใจและแรงจูงใจของประชาชน

เทศบาลตำบลเวินพระบาท อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยการทำเครื่องหมาย / ในช่องว่างตามระดับความคิดเห็นและพึงพอใจ

ของท่านต่อการให้บริการของ หรือเติมข้อความเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง

ส่วนที่ 2

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยมาก
<u>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</u>				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม				
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว				
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ				
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี				
<u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</u>				
5. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน				
6. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม				
7. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม				
8. มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่พร้อมในการให้บริการ				
9. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน				
10. มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ				
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>				
11. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ				
12. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ				
13. มีความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ (เช่นป้ายประชาสัมพันธ์,ป้ายจุดบริการ)				
14. มีจุดบริการน้ำดื่ม				
<u>ด้านผลจากการให้บริการ</u>				
15. ได้รับการตรงกับความต้องการ				
16. ได้รับการที่เป็นประโยชน์				

ตอนที่ 3

3.1 จุดเด่น/ความประทับใจ

.....

.....

3.2 ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....