



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....เทศบาลเมืองวังสะพุง สำนักปลัดเทศบาล งานราชการทั่วไป.....

ที่.....ลย 52201.1/ว 471.....วันที่.....8 กันยายน 2565.....

เรื่อง.....ขอส่งสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจต่อการบริการเทศบาลเมืองวังสะพุง.....

เรียน ผู้อำนวยการกองทุกกอง

ตามที่เทศบาลเมืองวังสะพุง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองวังสะพุง เพื่อให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้ประเมินความพึงพอใจในด้านการบริการและอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผลลัพท์ ปรับปรุง แก้ไข ตามคำชี้แนะ เพื่อให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุดนั้น

สำนักปลัดเทศบาล ได้รายงานสรุปผลตามแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองวังสะพุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (เดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565) รายละเอียดตามเอกสารแนบมาพร้อมนี้ และเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอส่งสรุปผลตามแบบประเมินความพึงพอใจดังกล่าว มาเพื่อให้ท่านนำไปใช้เป็นแนวทาง รวมถึงนำไปปรับปรุง แก้ไข การให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริการต่อไป


จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางรัชฎาภรณ์ สิงห์กำ)

ปลัดเทศบาลเมืองวังสะพุง

ได้รับเอกสารเรียบร้อยแล้ว

สำนักปลัดเทศบาล.....  8 ก.ย. 65

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ.....  8 ก.ย. 65

กองคลัง.....  8 ก.ย. 65

กองช่าง.....  8 ก.ย. 65

กองสาธารณสุข.....  8 ก.ย. 65

กองการศึกษา.....  8 ก.ย. 65

กองสวัสดิการสังคม.....  8 ก.ย. 65



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....เทศบาลเมืองวังสะพุง สำนักปลัดเทศบาล งานราชการทั่วไป.....

ที่.....ลย 52201.1/ 995.....วันที่.....7 กันยายน 2565.....

เรื่อง.....รายงานผลสรุปแบบประเมินความพึงพอใจ.....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองวังสะพุง/ ปลัดเทศบาล/ หัวหน้าสำนักปลัด

ตามที่เทศบาลเมืองวังสะพุง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองวังสะพุง เพื่อให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้ประเมินความพึงพอใจในด้านการบริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผลลัพท์ ปรับปรุง แก้ไข ตามคำชี้แนะ เพื่อให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุดนั้น

บัดนี้ สำนักปลัดเทศบาล ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลเมืองวังสะพุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลสรุปการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานเทศบาลเมืองวังสะพุง รายละเอียด ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนและผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 227 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (เดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลเมืองวังสะพุง อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลเมืองวังสะพุง อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (เดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	124	54.63
หญิง	103	45.37
รวม	227	100
อายุ		
21 - 30 ปี	53	23.35
31 - 40 ปี	87	38.33
41 - 50 ปี	72	31.72
51 - 60 ปี	9	3.96
60 ปีขึ้นไป	6	2.64
รวม	227	100

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ ดังนี้

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
	1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	81.49	18.51		
	2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	82.37	17.63		
	3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	87.22	12.78		
	4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	84.58	15.42		

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.22 และความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 81.49

/ตารางที่ 3...

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ ดังนี้

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
	1. มีช่องทางในการให้บริการหลากหลาย	88.11	11.89		
	2. มีการให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนที่เหมาะสม การให้ข้อมูลมีรายละเอียดที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	82.82	17.18		
	3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	78.85	21.15		

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คือ มีช่องทางบริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 88.11 และความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อยที่สุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 78.85

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ ดังนี้

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เช่น มีที่จอดรถที่เพียงพอ มีน้ำดื่มไว้บริการ มีเก้าอี้ไว้สำหรับผู้มารับบริการ	92.51	7.49		
	2. สถานที่/อาคาร มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	83.25	16.75		

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เช่น มีที่จอดรถที่เพียงพอ มีน้ำดื่มไว้บริการ มีเก้าอี้ไว้สำหรับผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 92.51

6. ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

6.1 ขอให้ซ่อมแซมพื้นอาคารสำนักงาน เนื่องจากชำรุด มีรอยแตกร้าว อาจเกิดอันตรายต่อผู้มารับบริการได้

/จึงเรียน...

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เห็นควรแจ้งทุกส่วนราชการในเทศบาลเมืองวังสะพุงทราบ และนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

(ลงชื่อ)



(นางสาวสุติกาญจน์ ปัญญาดี)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- เห็นชอบตามที่เสนอ -



(นางสุขใจ แก้วไสย์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาล

เห็นชอบตามที่เสนอ

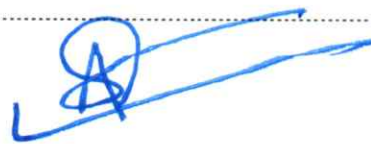


(นางรัชฎาภรณ์ สิงห์คำ)

ปลัดเทศบาลเมืองวังสะพุง

ความเห็นนายกเทศมนตรีเมืองวังสะพุง

ท.ม. ด. น. น. น.



(นายเสด็จ สนธิมูล)

รองนายกเทศมนตรี รักษาราชการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองวังสะพุง