



บันทึกข้อความ

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

ที่.....ลย 52201.1/1084.....วันที่.....๙.....ตุลาคม 2566.....

เรื่อง.....รายงานผลสรุปแบบประเมินความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566.....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองวังสะพุง/ ปลัดเทศบาล/ หัวหน้าสำนักปลัด

ตามที่เทศบาลเมืองวังสะพุง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองวังสะพุง เพื่อให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้ประเมินความพึงพอใจในด้านการบริการและอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผลลัพท์ ปรับปรุง แก้ไข ตามคำชี้แนะ เพื่อให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ สำนักปลัดเทศบาล ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลเมืองวังสะพุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการงานต่างๆ ภายในเทศบาลเมืองวังสะพุง จำนวน 169 คน ดังนี้

- ประชากรเพศชาย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 44.38
- ประชากรเพศหญิง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 55.62
- แบ่งตามช่วงอายุพบว่าประชาชนที่ใช้บริการมากที่สุดจะมีช่วงอายุอยู่ที่ 41-50 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 43.79
- เรื่องขอรับบริการที่ประชาชนติดต่อมากที่สุด คือ การชำระภาษีป้าย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 24.26
- ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 84.02
- ความพึงพอใจที่มีต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คือ มีการให้บริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนที่เหมาะสม การให้ข้อมูลมีรายละเอียดที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 82.25
- ความพึงพอใจที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ สถานที่/อาคาร มีความสะอาดและเป็นระเบียบ จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 81.07 ปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้ และเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เห็นควรแจ้งทุกส่วนราชการในเทศบาลเมืองวังสะพุงทราบ

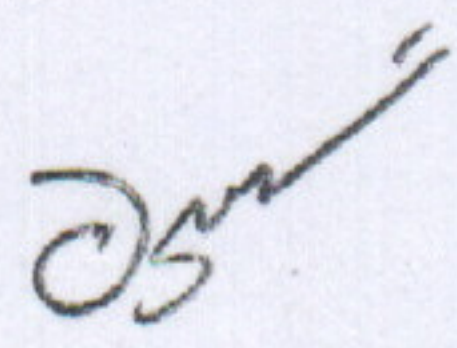
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวชุติกากัญจน์ ปัญญาดี)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

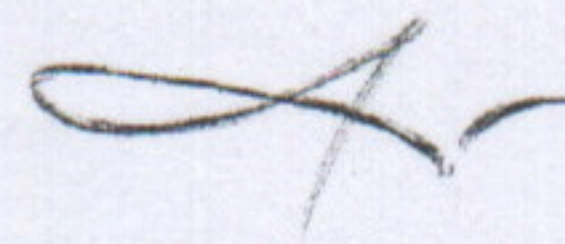
ความเห็นหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป..... - เน้นตรา ไว้ ส่วน ครม - ทบ



(นางอรชา ศรีสวัสดิ์)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด..... พล.โท พล.ท.



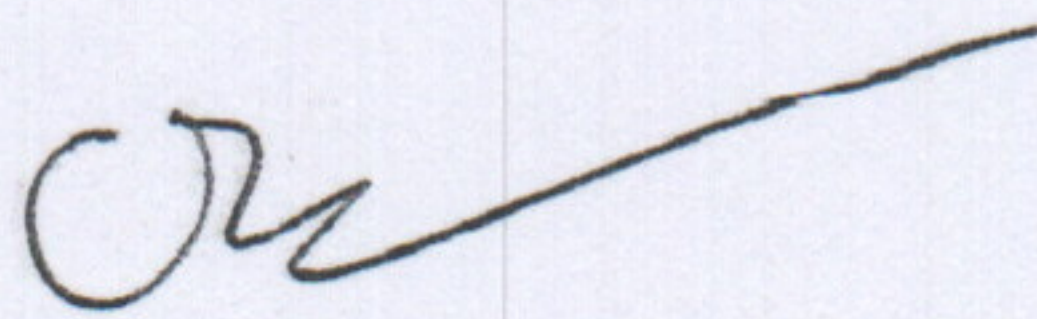
(นางสุนิสา พงศ์สุนนท์)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาล..... - เสนอให้โอนที่ดินของ ก.ก. ให้ไป รพท.พ.ท.จ. ส.พ.ท.จ. ให้แล้ว จึงได้มีมติให้โอนไป

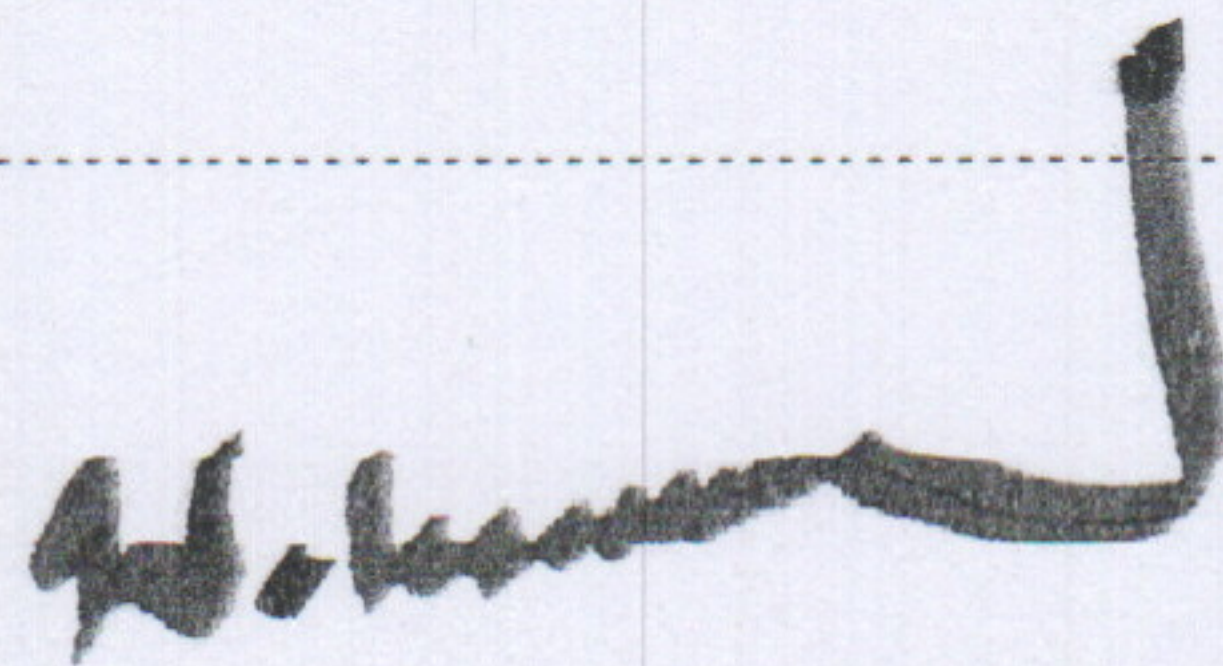
.....



(นางรัชฎาภรณ์ สิงห์)

ปลัดเทศบาลเมืองวังสะพุง

ความเห็นนายกเทศมนตรีเมืองวังสะพุง..... ดำเนินการตามเสนอ



(นายไพบูลย์ เขมะประสิทธิ์)

นายกเทศมนตรีเมืองวังสะพุง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนในด้านการบริการและอำนวยความสะดวก
ในด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองวังสะพุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	75	44.38
หญิง	94	55.62
รวม	169	100
อายุ		
21 - 30 ปี	20	11.83
31 - 40 ปี	40	23.67
41 - 50 ปี	74	43.79
51 - 60 ปี	30	17.75
60 ปีขึ้นไป	5	2.96
รวม	169	100

ตารางที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

ที่	เรื่องที่ขอรับบริการ	ความถี่	ร้อยละ
1.	การชำระภาษีป้าย	41	24.26
2.	การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	38	22.49
3.	การชำระค่าขยะ	9	5.33
4.	การขออนุญาตก่อสร้าง	3	1.78
5.	การจดทะเบียนพาณิชย์	20	11.83
6.	การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส	15	8.88
7.	งานทะเบียนราษฎร	12	7.10
8.	งานเทศกิจ ขออนุญาตใช้เสียง ขออนุญาตใช้อุปกรณ์จราจรฯ	20	11.83
9.	ใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	11	6.51
	รวม	169	100

/ตารางที่ 3...

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ ดังนี้

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	ดีมาก	ร้อยละ	ดี	ร้อยละ	พอใช้	ร้อยละ	ควรปรับปรุง	ร้อยละ
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ								
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	141	83.43	28	16.57	-	-	-	-
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	141	83.43	28	16.57	-	-	-	-
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	142	84.02	27	15.98	-	-	-	-
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	141	83.43	28	16.57	-	-	-	-

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.22

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ ดังนี้

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	ดีมาก	ร้อยละ	ดี	ร้อยละ	พอใช้	ร้อยละ	ควรปรับปรุง	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
1. มีช่องทางในการให้บริการหลากหลาย	132	78.11	37	21.89	-	-	-	-
2.มีการให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนที่เหมาะสม การให้ข้อมูลมีรายละเอียดที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	139	82.25	30	17.75	-	-	-	-
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	137	81.07	32	18.93	-	-	-	-

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คือ มีการให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนที่เหมาะสม การให้ข้อมูลมีรายละเอียดที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 82.25 และความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อยที่สุด คือ มีมีช่องทางในการบริการหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 78.11

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแสดงค่าร้อยละ ดังนี้

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	ดีมาก	ร้อยละ	ดี	ร้อยละ	พอใช้	ร้อยละ	ควรปรับปรุง	ร้อยละ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เช่น มีที่จอดรถเพียงพอ มีน้ำดื่มไว้บริการ มีเก้าอี้ไว้สำหรับผู้มารับบริการ	136	80.47	33	19.53	-	-	-	-
2.สถานที่/อาคาร มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	137	81.07	32	18.93	-	-	-	-

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คือ สถานที่/อาคาร มีความสะอาดและเป็นระเบียบ คิดเป็นร้อยละ 81.07 และความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เช่น มีที่จอดรถที่เพียงพอ มีน้ำดื่มไว้บริการ มีเก้าอี้ไว้สำหรับผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 80.47

6. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ ดังนี้

- 6.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก
- 6.2 เจ้าหน้าที่บริการดียิ้มแย้มแจ่มใส
- 6.3 การให้บริการดี รวดเร็ว ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี



บันทึกข้อความ

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

ที่.....ลย 52201.1/1084.....วันที่ ๙ ตุลาคม 2566.....

เรื่อง.....รายงานผลสรุปแบบประเมินความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566.....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองวังสะพุง/ ปลัดเทศบาล/ หัวหน้าสำนักปลัด

ตามที่เทศบาลเมืองวังสะพุง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองวังสะพุง เพื่อให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้ประเมินความพึงพอใจในด้านการบริการและอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผลลัพธ์ ปรับปรุง แก้ไข ตามคำชี้แนะ เพื่อให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ สำนักปลัดเทศบาล ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลเมืองวังสะพุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการงานต่างๆ ภายในเทศบาลเมืองวังสะพุง จำนวน 169 คน ดังนี้

- ประชากรเพศชาย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 44.38
- ประชากรเพศหญิง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 55.62
- แบ่งตามช่วงอายุพบว่าประชาชนที่ใช้บริการมากที่สุดจะมีช่วงอายุอยู่ที่ 41-50 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 43.79
- เรื่องขอรับบริการที่ประชาชนติดต่อมากที่สุด คือ การชำระภาษีป้าย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 24.26
- ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจัดหรือร้นเต็มใจให้บริการ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 84.02
- ความพึงพอใจที่มีต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คือ มีการให้บริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนที่เหมาะสม การให้ข้อมูลมีรายละเอียดที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 82.25
- ความพึงพอใจที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ สถานที่/อาคาร มีความสะอาดและเป็นระเบียบ จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 81.07 ปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้ และเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เห็นควรแจ้งทุกส่วนราชการในเทศบาลเมืองวังสะพุงทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวชุติกาญจน์ ปัญญาดี)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนในด้านการบริการและอำนวยความสะดวก
ในด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองวังสะพุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	75	44.38
หญิง	94	55.62
รวม	169	100
อายุ		
21 - 30 ปี	20	11.83
31 - 40 ปี	40	23.67
41 - 50 ปี	74	43.79
51 - 60 ปี	30	17.75
60 ปีขึ้นไป	5	2.96
รวม	169	100

ตารางที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

ที่	เรื่องที่ขอรับบริการ	ความถี่	ร้อยละ
1.	การชำระภาษีป้าย	41	24.26
2.	การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	38	22.49
3.	การชำระค่าขยะ	9	5.33
4.	การขออนุญาตก่อสร้าง	3	1.78
5.	การจดทะเบียนพาณิชย์	20	11.83
6.	การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส	15	8.88
7.	งานทะเบียนราษฎร	12	7.10
8.	งานเทศกิจ ขออนุญาตใช้เสียง ขออนุญาตใช้อุปกรณ์จราจรฯ	20	11.83
9.	ใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	11	6.51
	รวม	169	100

/ตารางที่ 3...

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ ดังนี้

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	ดีมาก	ร้อยละ	ดี	ร้อยละ	พอใช้	ร้อยละ	ควรปรับปรุง	ร้อยละ
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ								
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	141	83.43	28	16.57	-	-	-	-
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	141	83.43	28	16.57	-	-	-	-
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	142	84.02	27	15.98	-	-	-	-
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	141	83.43	28	16.57	-	-	-	-

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.22

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ ดังนี้

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	ดีมาก	ร้อยละ	ดี	ร้อยละ	พอใช้	ร้อยละ	ควรปรับปรุง	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
1. มีช่องทางในการให้บริการหลากหลาย	132	78.11	37	21.89	-	-	-	-
2.มีการให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนที่เหมาะสม การให้ข้อมูลมีรายละเอียดที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	139	82.25	30	17.75	-	-	-	-
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	137	81.07	32	18.93	-	-	-	-

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คือ มีการให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนที่เหมาะสม การให้ข้อมูลมีรายละเอียดที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 82.25 และความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อยที่สุด คือ มีมีช่องทางในการบริการหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 78.11

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแสดงค่าร้อยละ ดังนี้

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	ดีมาก	ร้อยละ	ดี	ร้อยละ	พอใช้	ร้อยละ	ควรปรับปรุง	ร้อยละ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เช่น มีที่จอดรถเพียงพอ มีน้ำดื่มไว้บริการ มีเก้าอี้ไว้สำหรับผู้มารับบริการ	136	80.47	33	19.53	-	-	-	-
2.สถานที่/อาคาร มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	137	81.07	32	18.93	-	-	-	-

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คือ สถานที่/อาคาร มีความสะอาดและเป็นระเบียบ คิดเป็นร้อยละ 81.07 และความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เช่น มีที่จอดรถที่เพียงพอ มีน้ำดื่มไว้บริการ มีเก้าอี้ไว้สำหรับผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 80.47

6. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ ดังนี้

- 6.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก
- 6.2 เจ้าหน้าที่บริการดียิ้มแย้มแจ่มใส
- 6.3 การให้บริการดี รวดเร็ว ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี