

สรุปผลการประเมิน
ตามแบบสอบถามความพึงพอใจ
การให้บริการประชาชนเทศบาลตำบลยางตลาด



งานบริการและเผยแพร่วิชาการ
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลยางตลาด

ที่ กส ๕๒๓๐๖/๑๖๓

วันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการประเมินตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลยางตลาด

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลยางตลาด

ตามที่ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลยางตลาด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบปัญหาและนำความคิดเห็นในการให้บริการพี่น้องประชาชนของเทศบาลตำบลยางตลาดไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

บัดนี้ การประเมินโครงการดังกล่าว ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอสรุปรายงานผลการประเมินตามแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลยางตลาด รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธัญลักษณ์ บัวทอง)

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ชำนาญงาน

(นายวิพงษ์ ภูบุญลาภ)

หัวหน้าฝ่ายแผนและงบประมาณ

รักษาราชการแทน ผอ.กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

(นายสุรัชย์ บัณจิต)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีตำบลยางตลาด

สืบค้นจากเอกสาร

(ภูวดล ภูอาภรณ์)

ปลัดเทศบาลตำบลยางตลาด

๒๐ มิ.ย. ๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินการให้บริการประชาชนเทศบาลตำบลยางตลาด ประจำปี ๒๕๖๕

ชุดที่	ข้อที่ ๑	ข้อที่ ๒	ข้อที่ ๓	ข้อที่ ๔	ข้อที่ ๕	คะแนนได้	คะแนนเต็ม
๑	๔	๕	๕	๕	๕	๒๔	๒๕
๒	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๓	๕	๔	๕	๕	๔	๒๓	๒๕
๔	๔	๔	๔	๔	๕	๒๑	๒๕
๕	๔	๔	๕	๔	๔	๒๑	๒๕
๖	๕	๔	๕	๔	๔	๒๒	๒๕
๗	๔	๔	๕	๔	๔	๒๑	๒๕
๘	๕	๕	๔	๔	๔	๒๒	๒๕
๙	๔	๔	๔	๔	๓	๑๙	๒๕
๑๐	๔	๔	๕	๔	๔	๒๑	๒๕
๑๑	๔	๔	๕	๔	๔	๒๑	๒๕
๑๒	๕	๕	๕	๕	๔	๒๔	๒๕
๑๓	๔	๕	๕	๕	๔	๒๓	๒๕
๑๔	๔	๔	๔	๔	๔	๒๐	๒๕
๑๕	๕	๔	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๑๖	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๑๗	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๑๘	๔	๔	๔	๔	๕	๒๑	๒๕
๑๙	๕	๕	๔	๕	๕	๒๔	๒๕
๒๐	๔	๔	๔	๕	๕	๒๒	๒๕
๒๑	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๒๒	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๒๓	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๒๔	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๒๕	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๒๖	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๒๗	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๒๘	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๒๙	๕	๔	๕	๕	๕	๒๔	๒๕
๓๐	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๓๑	๕	๔	๕	๕	๔	๒๓	๒๕
๓๒	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕

ข้อที่	ข้อที่ ๑	ข้อที่ ๒	ข้อที่ ๓	ข้อที่ ๔	ข้อที่ ๕	คะแนนได้	คะแนนเต็ม
๑	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๒	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๓	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๔	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๕	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๖	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๗	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๘	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๙	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๑๐	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๑๑	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๑๒	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๑๓	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๑๔	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๑๕	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๑๖	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๑๗	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๑๘	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๑๙	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๒๐	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๒๑	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๒๒	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๒๓	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๒๔	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๒๕	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๒๖	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๒๗	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๒๘	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๒๙	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๓๐	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๓๑	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๓๒	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๓๓	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๓๔	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๓๕	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๓๖	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๓๗	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๓๘	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๓๙	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๔๐	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๔๑	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๔๒	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๔๓	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๔๔	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๔๕	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๔๖	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๔๗	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๔๘	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๔๙	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๕๐	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕

ชุดที่	ข้อที่ ๑	ข้อที่ ๒	ข้อที่ ๓	ข้อที่ ๔	ข้อที่ ๕	คะแนนได้	คะแนนเต็ม
๖๓	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๖๔	๕	๔	๕	๕	๕	๒๔	๒๕
๖๕	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๖๖	๕	๕	๕	๕	๔	๒๔	๒๕
๖๗	๕	๕	๔	๔	๔	๒๒	๒๕
๖๘	๕	๔	๕	๕	๔	๒๓	๒๕
๖๙	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๗๐	๔	๔	๕	๕	๔	๒๒	๒๕
๗๑	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๗๒	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๗๓	๕	๕	๕	๔	๔	๒๓	๒๕
๗๔	๔	๓	๔	๓	๓	๑๗	๒๕
๗๕	๔	๓	๓	๓	๓	๑๖	๒๕
๗๖	๓	๓	๓	๓	๓	๑๕	๒๕
๗๗	๕	๕	๕	๔	๕	๒๔	๒๕
๗๘	๕	๕	๕	๔	๕	๒๔	๒๕
๗๙	๕	๕	๔	๕	๕	๒๔	๒๕
๘๐	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๘๑	๓	๓	๓	๓	๓	๑๕	๒๕
๘๒	๔	๔	๔	๔	๕	๒๑	๒๕
๘๓	๓	๓	๓	๓	๓	๑๕	๒๕
๘๔	๕	๕	๔	๕	๕	๒๔	๒๕
๘๕	๓	๔	๓	๓	๔	๑๗	๒๕
๘๖	๔	๔	๔	๔	๓	๑๙	๒๕
๘๗	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๘๘	๓	๓	๓	๓	๔	๑๖	๒๕
๘๙	๕	๕	๕	๔	๕	๒๔	๒๕
๙๐	๕	๕	๕	๕	๕	๒๕	๒๕
๙๑	๓	๓	๓	๔	๓	๑๖	๒๕
๙๒	๕	๕	๕	๔	๕	๒๔	๒๕
๙๓	๓	๓	๓	๓	๓	๑๕	๒๕
๙๔	๕	๔	๔	๕	๔	๒๒	๒๕
๙๕	๕	๔	๔	๕	๔	๒๒	๒๕

๕๖	๕	๕	๕	๕	๕	๒๓	๒๕
๕๗	๓	๓	๓	๓	๓	๑๕	๒๕
๕๘	๔	๔	๓	๔	๔	๑๙	๒๕
๕๙	๕	๕	๕	๕	๕	๒๐	๒๕
๑๐๐	๓	๔	๓	๔	๓	๑๗	๒๕
รวม						๒,๓๐๓	๒,๕๐๐

ด้วยมากที่สุด	๑๒๕	๑๓๕	๑๒๗	๑๓๓	๑๒๕	๖๕๕	
ห็นด้วยมาก	๖๗	๖๓	๖๕	๕๘	๖๓	๓๑๖	
ด้วยปานกลาง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
ห็นด้วยน้อย	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
ด้วยน้อยมาก	๐	๐	๐	๐	๐	๐	

ปีร้อยละ ๔๒.๑๒%

๕ ข้อ ๆ ละ ๕ คะแนน

จำนวน ๑ คน คนละ ๒๕ คะแนน

ถ้า ๑๐๐ คน ได้คะแนน ๒,๓๐๓.๐๐ คะแนน

ประชาชน ๑๐๐ คน คะแนนรวม ๒,๕๐๐.๐๐ คะแนน

ขอเสนอแนะ

ข้อมูลจากงานบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

วันที่ ๒๐ เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการการให้บริการประชาชนจากการตอบแบบสอบถามได้

ดังนี้

สรุปแบบสอบถามจากประชาชนจำนวน ๑๐๐ คน

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ สุภาพและเป็นมิตร

ลำดับ	ระดับคุณภาพ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (%)
๑	เห็นด้วยมากที่สุด	๑๕๖	๗๘%
๒	เห็นด้วยมาก	๔๒	๒๑%
๓	เห็นด้วยปานกลาง	๐	๐%
๔	น้อย	๐	๐%
๕	น้อยที่สุด	๐	๐%

๒. ท่านได้รับการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ

ลำดับ	ระดับคุณภาพ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (%)
๑	เห็นด้วยมากที่สุด	๑๔๖	๗๓%
๒	เห็นด้วยมาก	๓๙	๑๙.๕%
๓	เห็นด้วยปานกลาง	๐	๐%
๔	น้อย	๐	๐%
๕	น้อยที่สุด	๐	๐%

๓. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ

ลำดับ	ระดับคุณภาพ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (%)
๑	เห็นด้วยมากที่สุด	๑๗๑	๑๓๕.๕%
๒	เห็นด้วยมาก	๒๔	๑๒%
๓	เห็นด้วยปานกลาง	๐	๐%
๔	น้อย	๐	๐%
๕	น้อยที่สุด	๐	๐%

๔. เจ้าหน้าที่ได้แนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน

ลำดับ	ระดับคุณภาพ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (%)
๑	เห็นด้วยมากที่สุด	๑๓๗	๖๘.๕%
๒	เห็นด้วยมาก	๔๙	๒๔.๕%
๓	เห็นด้วยปานกลาง	๐	๐%
๔	น้อย	๐	๐%
๕	น้อยที่สุด	๐	๐%

๕. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

ลำดับ	ระดับคุณภาพ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (%)
๑	เห็นด้วยมากที่สุด	๑๑๒	๕๖%
๒	เห็นด้วยมาก	๖๐	๓๐%
๓	เห็นด้วยปานกลาง	๐	๐%
๔	น้อย	๐	๐%
๕	น้อยที่สุด	๐	๐%

สรุปผลการประเมินคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๒ %

๑. ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ

- ๑.๑ ทำให้ทราบถึงปัญหาความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการพี่น้องประชาชน
- ๑.๒ ทราบถึงคะแนนในแต่ละด้านที่จะนำมาพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- ๑.๓ สามารถนำคะแนนที่ได้รับจากการประเมินมาพัฒนาต่อยอดกระบวนการงานที่ให้บริการประชาชนให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานยิ่งขึ้น

๒. ปัญหาและอุปสรรค

๓. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

- ๓.๑ เห็นควรสร้างแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยแยกเป็นรายด้าน เช่น
 - งานทะเบียน
 - งานภาษี-ค่าธรรมเนียม
 - ด้านสาธารณสุข เป็นต้น
- ๓.๒ สร้างแบบสอบถามด้านการให้บริการสาธารณะ เช่น การจัดเก็บขยะมูลฝอย/ด้านการรักษาความสะอาด และดูแลสิ่งแวดล้อมและเกาะกลางถนน ด้านการตลาดเทศบาล

ข้อมูลจากงานบริการและเผยแพร่วิชาการ

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

วันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

เทศบาลตำบลยางตลาด

วัตถุประสงค์

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อนำความคิดเห็นของทุกท่านนำไปพิจารณาปรับปรุง การให้บริการพี่น้องประชาชนในปีต่อ ๆ ไป

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○

๑. เพศ ○ ชาย ☒ หญิง
๒. อายุ ○ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☒ ๒๐ - ๓๐ ปี ○ ๓๐ - ๔๐ ปี
 ○ ๔๐ - ๕๐ ปี ○ ๕๐ - ๖๐ ปี ○ ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. อาชีพ ☒ รับจ้างทั่วไป ○ รับราชการ ○ รัฐวิสาหกิจ
 ○ เอกชน ○ อื่นๆ ระบุ
๕. ระดับการศึกษา ○ ประถมศึกษา ☒ มัธยมศึกษาตอนต้น
 ○ ปริญญาตรี ○ สูงกว่าระดับปริญญาตรี

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ สุภาพและเป็นมิตร		☒			
๒. ท่านได้รับการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ		☒			
๓. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ		☒			
๔. เจ้าหน้าที่ได้แนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน		☒			
๕. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย		☒			

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบคุณทุกความคิดเห็นของท่าน
 งานบริการและเผยแพร่วิชาการ เทศบาลตำบลยางตลาด