บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ .....สำนักปลัดเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน (งานบริหารทั่วไป).....
ที่.....ชร.๕๒๔๐๑/.....๑๘๐๔.....**วันที่**.....๔.....ตุลาคม ๒๕๖๕.....
เรื่อง สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงเชียงแสน

ตามที่ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน ได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน จากผู้มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม และจัดให้มีจุดรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังกล่าว นั้น

งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล จึงได้สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าว มาเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการให้บริการประชาชน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)
(นางสาวภาณิชา ภิระบรรณ์)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

-ความเห็นปลัดเทศบาล.....เห็นควรดำเนินการ.....
.....
.....
.....

(ลงชื่อ)
(นายวิทยา รัตนกาญจนากุล)
ปลัดเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน

-ความเห็นนายกเทศมนตรี.....ทราบ.....
.....
.....
.....

(ลงชื่อ)
(นางเกศสุดา สังขกร)
นายกเทศมนตรีตำบลเวียงเชียงแสน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของ เทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน
ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

หลักการคิดคะแนน

จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด	=	n
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจมากที่สุด	=	$n_{๕}$
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจมาก	=	$n_{๔}$
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจปานกลาง	=	$n_{๓}$
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจน้อย	=	$n_{๒}$
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจน้อยที่สุด	=	$n_{๑}$

วิธีคิดคะแนน

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{๕(n_{๕})+๔(n_{๔})+ ๓(n_{๔}) + ๒(n_{๒}) + ๑(n_{๑})}{n}$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ย (N)X๑๐๐}}{\text{คะแนนเต็ม **}}$$

** โดยคะแนนเต็มแต่ละหัวข้อการประเมิน = ๕ คะแนน **

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	๑-๒๔%	หมายความว่า	พึงพอใจน้อยที่สุด
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>๒๐-๔๐%	หมายความว่า	พึงพอใจน้อย
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>๔๐-๖๐%	หมายความว่า	พึงพอใจปานกลาง
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>๖๐-๘๐%	หมายความว่า	พึงพอใจมาก
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>๘๐-๑๐๐%	หมายความว่า	พึงพอใจมากที่สุด

แบบสอบถามความพึงพอใจทั้งหมด ๑๐๐ ชุด

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๗	(๓๗.๐๐)
หญิง	๖๓	(๖๓.๐๐)
รวม	**๑๐๐**	**(๑๐๐.๐๐)**
๒. อายุระหว่าง		-
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๒	(๒.๐๐)
๑๘ – ๒๕ ปี	๑๘	(๑๘.๐๐)
๒๕ – ๓๕ ปี	๔๒	(๔๒.๐๐)
๓๕ – ๖๐ ปี	๒๘	(๒๘.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	(๑๐.๐๐)
รวม	**๑๐๐**	**(๑๐๐.๐๐)**
๓. การศึกษา		
ประถม		
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๗	(๗.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๒๓	(๒๓.๐๐)
ปริญญาตรี	๓๖	(๓๖.๐๐)
ปริญญาโท	๒๕	(๒๕.๐๐)
สูงกว่าปริญญาโท	๙	(๙.๐๐)
อื่นๆ	-	-
รวม	-	-
๔. อาชีพ	**๑๐๐**	**(๑๐๐.๐๐)**
เกษตรกร	๑๔	(๑๔.๐๐)
รับจ้าง	๔๔	(๔๔.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๑	(๒๑.๐๐)
รับราชการ	๑๖	(๑๖.๐๐)
ข้าราชการบำนาญ	๕	(๕.๐๐)
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๑๐๐**	**(๑๐๐.๐๐)**

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลการประเมิน (ร้อยละ)	เกณฑ์ความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๕๓	๔๑	๖	-	-	๘๙.๔๐	มากที่สุด
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๖๕	๓๒	๓	-	-	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๗๓	๒๗	-	-	-	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๘๕	๑๕	-	-	-	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๙๐	๘	๒	-	-	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๙๔	๖	-	-	-	๙๘.๘๐	มากที่สุด
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๘๘	๑๐	๒	-	-	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสมและเพียงพอ	๙๔	๖	-	-	-	๙๘.๘๐	มากที่สุด
	รวม						๙๕.๗๒	มากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

ชาย จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐

หญิง จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๐

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

ระหว่าง ๑๘-๒๕ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐

ระหว่าง ๒๕-๓๕ ปี จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐

ระหว่าง ๓๕-๖๐ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐

มากว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๓ การศึกษา

ประถมศึกษา จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐

มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐

ปริญญาตรี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ปริญญาโท จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐

สูงกว่าปริญญาโท จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ -

อื่นๆ จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ -

๔.อาชีพ

เกษตรกร	จำนวน ๑๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๔.๐๐
รับจ้าง	จำนวน ๔๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๔.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๒๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๑.๐๐
รับราชการ	จำนวน ๑๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๐๐
ข้าราชการบำนาญ	จำนวน ๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕.๐๐
อื่นๆ	จำนวน -	คน	คิดเป็นร้อยละ	-

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒.๑ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ

คะแนนเฉลี่ย (N) = $\frac{๕(๕๓)+๔(๔๑)+ ๓(๖)}{๑๐๐}$ = ๔.๔๗

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย = $\frac{๔.๔๗X๑๐๐}{๕}$ = ๘๙.๔๐

ผลการประเมิน แสดงให้เห็นว่า **การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ** อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

๒.๒ มารยาทในการให้บริการประชาชน

คะแนนเฉลี่ย (N) = $\frac{๕(๖๕)+๔(๓๒)+ ๓(๓)}{๑๐๐}$ = ๔.๖๒

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย = $\frac{๔.๖๒X๑๐๐}{๕}$ = ๙๒.๔๐

ผลการประเมิน แสดงให้เห็นว่า **มารยาทในการให้บริการประชาชน** อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

๒.๓ความตั้งใจในการให้บริการและการเอาใจใส่

คะแนนเฉลี่ย (N) = $\frac{๕(๗๓)+๔(๒๗)}{๑๐๐}$ = ๔.๗๓

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย = $\frac{๔.๗๓X๑๐๐}{๕}$ = ๙๔.๖๐

ผลการประเมิน แสดงให้เห็นว่า **ความตั้งใจในการให้บริการและการเอาใจใส่** อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

๒.๔ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย (N) = $\frac{๕(๘๕)+๔(๑๕)}{๑๐๐}$ = ๔.๘๕

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย = $\frac{๔.๘๕X๑๐๐}{๕}$ = ๙๗.๐๐

ผลการประเมิน แสดงให้เห็นว่า **ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ** อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

๒.๕ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ

คะแนนเฉลี่ย (N) = $\frac{๕(๙๐)+๔(๘)+๓(๒)}{๑๐๐}$ = ๔.๘๘

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย = $\frac{๔.๘๘X๑๐๐}{๕}$ = ๙๗.๖๐

ผลการประเมิน แสดงให้เห็นว่า **ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ** อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

๒.๖ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ

คะแนนเฉลี่ย (N) = $\frac{๕(๙๔)+๔(๖)}{๑๐๐}$ = ๔.๙๔

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย = $\frac{๔.๙๔X๑๐๐}{๕}$ = ๙๘.๘๐

ผลการประเมิน แสดงให้เห็นว่า **การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ** อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

๒.๗ สถานที่บริการมีความเหมาะสม

คะแนนเฉลี่ย (N) = $\frac{๕(๘๘)+๔(๑๐)+๓(๒)}{๑๐๐}$ = ๔.๘๖

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย = $\frac{๔.๘๖X๑๐๐}{๕}$ = ๙๗.๒๐

ผลการประเมิน แสดงให้เห็นว่า **สถานที่บริการมีความเหมาะสม** อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

๒.๘ สถานที่จอดรถมีความเหมาะสมและเพียงพอ

คะแนนเฉลี่ย (N) = $\frac{๕(๙๔)+๔(๖)}{๑๐๐}$ = ๔.๙๔

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย = $\frac{๔.๙๔X๑๐๐}{๕}$ = ๙๘.๘๐

ผลการประเมิน แสดงให้เห็นว่า **สถานที่จอดรถมีความเหมาะสมและเพียงพอ** อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

๕. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ***คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๒ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด***

๖. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการบริการแก่ผู้รับบริการและสามารถใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแต่ละบริการ เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจการให้บริการต่อองค์กรมากที่สุด

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ◯

๑. เพศ ◯ ชาย ◯ หญิง

๒. อายุ ◯ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ◯ ๑๘-๒๕ ปี ◯ ๒๕-๓๕ ปี
◯ ๓๕-๖๐ ปี ◯ มากกว่า ๖๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา ◯ ประถมศึกษา ◯ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. ◯ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.
◯ ปริญญาตรี ◯ ปริญญาโท ◯ สูงกว่าปริญญาโท
◯ อื่นๆ.....

๔.อาชีพ ◯ เกษตรกร ◯ รับจ้าง ◯ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
◯ รับราชการ ◯ ข้าราชการบำนาญ ◯ อื่นๆ.....

<u>กรุณาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน</u>

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ					
๒. มารยาทในการให้บริการประชาชน					
๓. ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่					
๔. ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ					
๕. ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ					
๖. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ					
๗. สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
๘. สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

** ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ **