



ประกาศเทศบาลตำบลหนองลาด
เรื่อง เพยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลหนองลาด ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

ตามที่ เทศบาลตำบลหนองลาด ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ สำนักปลัดเทศบาล เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนภายในเขตเทศบาลตำบลหนองลาด ณ จุดบริการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๙๓ คน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลหนองลาด จึงได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองลาด ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายจรัส ไพศาล)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองลาด

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลหนองลาด อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ข้อชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
- ๒.อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑-๔๐ ปี ๓) ๔๑-๖๐ ปี ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๓.ระดับการศึกษาสูงสุด
 ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า
 ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
- ๔.สถานภาพของผู้มารับบริการ
 ๑) เกษตรกร ๒) ผู้ประกอบการ
 ๓) ผู้รับบริการ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
 ๕) อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความพึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑.ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการ					

ให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

๑.
๒.

ข้อเสนอแนะ

๑.
๒.

****ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้****

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลหนองลาด อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองลาด อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑.กลุ่มประชาชนและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลหนองลาด โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๙๓ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหนองลาด อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

๔.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการใช้ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๓๘	(๔๐.๘)
หญิง	๕๕	(๕๙.๒)
รวม	๙๓	(๑๐๐.๐๐)
๒.อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	(๓.๒)
๒๑-๔๐ ปี	๒๖	(๒๗.๙)
๔๑-๖๐ ปี	๓๖	(๓๘.๗)
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๘	(๓๐.๑)
รวม	๙๓	(๑๐๐.๐๐)

๓.ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถมศึกษา	๔๓	(๔๖.๒)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๗	(๒๙.๐)
ปริญญาตรี	๒๓	(๒๔.๗)
อื่นๆ	-	-
รวม	๙๓	(๑๐๐.๐๐)

๔.อาชีพ

เกษตรกร	๒๑	(๒๒.๕)
ผู้ประกอบการ	๑๕	(๑๖.๑)
ประชาชนผู้รับบริการ	๔๕	(๔๘.๓)
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร	๙	๙.๖)
อื่นๆ	๓	(๓.๒)
รวม	๙๓	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น / ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๖.๖	๕๘.๑	๕.๔	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๓.๓	๖๐.๒	๖.๕	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๐.๔	๗๔.๒	๕.๔	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๘.๗	๕๗.๐	๔.๓	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๔.๘	๔๐.๙	๔.๓	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๕.๒	๔๗.๓	๗.๕	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๗.๖	๕๕.๙	๖.๕	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๕.๕	๕๘.๑	๖.๕	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๗.๓	๓๘.๗	๔.๓	-	-

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๕.๕	๔๗.๓	๗.๕	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๖.๖	๕๙.๑	๔.๓	-	-
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๔๐.๙	๕๒.๗	๖.๕	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๑.๙	๔๙.๕	๘.๖	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๗.๓	๔๕.๒	๗.๕	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๔.๑	๕๒.๗	๓.๒	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘ ลำดับที่สอง คือการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองลาด โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔

๗.ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรมีเจ้าหน้าที่บริการน้ำดื่มให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ
- ๗.๒ ให้มีประชาสัมพันธ์ครอบคลุมและทั่วถึง เช่น การปิดประกาศป้ายประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เป็นต้น
- ๗.๓ จัดให้มีการทำความสะอาดบริเวณพื้นที่สาธารณะ