



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลศาลาด่าน.....  
ที่ กบ.๕๓๔๐๑/กทส. วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๖.....

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานตามแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ สำนักงานปลัด ตำบลศาลาด่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลศาลาด่าน

### เรื่องเดิม

ตามที่งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลศาลาด่าน ได้ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในตำบลศาลาด่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และได้มีการให้ประชาชนที่เข้ารับบริการทำแบบประเมินความพึงพอใจหลังรับบริการ นั้น

### ข้อเท็จจริง

บัดนี้งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลศาลาด่าน ได้ดำเนินงานการให้บริการประชาชนที่มารับการติดต่อประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จึงขอสรุปรายงานผลการดำเนินงานและรายงานผลฯ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

### ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

( นายรณชัย ฤกษ์ดี )

เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชนปฏิบัติงาน

- ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัด.....

(ลงชื่อ)

( นางสาวธัญญลักษณ์ ประดิษฐ์พรกุล )

หัวหน้าสำนักงานปลัด

/-ความเห็น...

- ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลศาลาด่าน.....

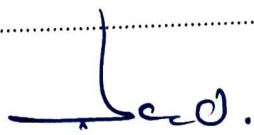
(ลงชื่อ)

  
( นายสุกรี แข็งแรง )

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน  
ปลัดเทศบาลตำบลศาลาด่าน

- ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลศาลาด่าน.....

(ลงชื่อ)

  
( นายสุกฤษฎีพงษ์ วจเจตีย์ )

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
นายกเทศมนตรีตำบลศาลาด่าน

**รายงานการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ  
งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลศาลาด่าน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงขอรายงานผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลศาลาด่าน ข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการ จำนวน ๑๘๔ คน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการจัดโครงการฯ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินของผู้รับบริการ จำนวน ๑๘๔ คน สุ่มโดยใช้แบบประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยจำแนกตามเพศ และช่วงอายุ พบว่า ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และหญิง จำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕ โดยมีผู้ประเมิน อายุอยู่ในช่วง ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ สูงกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕ ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวน ร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ และช่วงอายุ

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๔๖	๒๕.๐๐
	หญิง	๑๓๘	๗๕.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๘๔	๑๐๐
ช่วงอายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
	๒๑-๓๐ ปี	๙๒	๕๐.๐๐
	๓๑-๔๐ ปี	๒๓	๑๒.๕๐
	๔๑-๖๐ ปี	๒๓	๑๒.๕๐
	สูงกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๔๖	๒๕.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๘๔	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ โดยแบ่งเป็น ๓ ด้านดังนี้

๒.๑. ระดับความพึงพอใจประเด็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการประกอบประกอบด้วยข้อคำถาม ๔ ข้อ คือ

๒.๑.๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒

๒.๑.๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖

๒.๑.๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔

๒.๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒

๒.๒. ระดับความพึงพอใจประเด็นด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม ๓ ข้อ คือ

๒.๒.๑. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔

๒.๒.๒. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗

๒.๒.๓. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖

๒.๓. ระดับความพึงพอใจประเด็นด้านผลจากการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม ๒ ข้อ คือ

๒.๓.๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้องครบถ้วน) ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๔

๒.๓.๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ พบว่า ผู้เข้าร่วมอบรมส่วนใหญ่มีระดับ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ รายละเอียดดังตารางแสดงในตารางที่ ๓

ตารางที่ ๒ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละ ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในประเด็นต่างๆ (N=๑๘๔)

ลำดับ ประเด็น	ประเด็นวัดความพึง พอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	เกณฑ์ การ ประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑				
<b>๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>										
๑.๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพ เป็นมิตร	๑๕๙	๑๗	๘	๐	๐	๔.๘๒	๐.๔๘	๙๖.๔๑	มากที่สุด
๑.๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสะดวก รวดเร็ว	๑๕๐	๒๔	๑๐	๐	๐	๔.๗๖	๐.๕๔	๙๕.๒๒	มากที่สุด
๑.๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	๑๔๗	๒๗	๑๐	๐	๐	๔.๗๔	๐.๕๕	๙๔.๗๘	มากที่สุด
๑.๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	๑๔๐	๒๐	๒๔	๐	๐	๔.๖๒	๐.๗๑	๙๒.๓๙	มากที่สุด
<b>๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>										
๒.๑	การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๓๖	๓๐	๑๘	๐	๐	๔.๖๔	๐.๖๕	๙๒.๗๒	มากที่สุด
๒.๒	การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและ เข้าใจง่าย	๑๔๕	๒๓	๑๖	๐	๐	๔.๖๗	๐.๖๔	๙๓.๔๘	มากที่สุด
๒.๓	มีการให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน - หลัง	๑๓๒	๒๗	๒๕	๐	๐	๔.๖๖	๐.๖๕	๙๓.๒๖	มากที่สุด

๓. ด้านผลจากการให้บริการ										
๓.๑	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้องครบถ้วน)	๑๗๖	๕	๓	๐	๐	๔.๙๔	๐.๓๐	๙๘.๘๐	มากที่สุด
๓.๒	ได้รับการที่เป็นประโยชน์	๑๖๗	๑๐	๗	๐	๐	๔.๘๗	๐.๕๔	๙๗.๓๙	มากที่สุด

**เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ**

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

หมายเหตุ เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ตามแนวทางของเบสต์ (Best ,๑๙๘๑)

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

-

**ผู้รับผิดชอบโครงการ**

งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลศาลาด่าน



( นายรณชัย ฤกษ์ดี )

เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชนปฏิบัติงาน