



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร  
ที่ สน ๕๔๐๐๕/ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการสรุปการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม  
เทศบาลตำบลปลาไหล

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปลาไหล

ตามที่ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลปลาไหล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน  
ผู้มาขอรับบริการจากกองสวัสดิการสังคม ประจำปี ๒๕๖๕ ในประเด็นที่สำคัญ ๓ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้  
ให้บริการ ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และข้อ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อจะได้นำข้อมูลมา  
ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการบริการตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน นั้น

กองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลปลาไหล ได้ดำเนินการรวบรวมและสรุปผลการประเมินความ  
พึงพอใจ เสร็จเรียบร้อยแล้ว และขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๕ ให้  
ท่านได้ทราบ ตามรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาทำยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายปรีดา เจริญชัย)

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

สรุปผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลปลาไหล ประจำปี 2565

\*\*\*\*\*

เทศบาลตำบลปลาไหล โดยกองสวัสดิการสังคม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป จำนวน 50 ชุด สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	22	44.00
- หญิง	22	66.00
<b>รวม</b>	50	100.00
2 อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	1	2.00
20 - 40 ปี	18	36.00
41 - 60 ปี	19	38.00
61 ปีขึ้นไป	12	24.00
<b>รวม</b>	50	100.00
3. การศึกษา		
1. ประถมศึกษา	26	52.00
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	12	24.00
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	5	10.00
4. ปวส.	3	6.00
5.ปริญญาตรี	4	8.00
6. ปริญญาโท	-	-
7. ปริญญาเอก	-	-
<b>รวม</b>	50	100.0
4. อาชีพ		
1. เกษตรกรรม	24.00	48.00

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
2. ธุรกิจส่วนตัว	6	12.00
3. รับราชการ	-	-
4. ลูกจ้างในหน่วยงานของรัฐ	2	4.00
5. รับจ้าง	14	28.00
6. พนักงานบริษัท	2	4.00
7. นักเรียน/นักศึกษา	-	-
8. อื่นๆ	2	4.00
รวม	100	100.0
<b>ส่วนที่ 2 : เรื่องที่รับบริการ</b>		
1. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	11	22.00
2. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	5	10.00
3. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
4. รับสวัสดิการของกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลปลาไหล	13	26.00
5. การให้บริการเรื่องเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	21	42.00
6. อื่น ๆ.....	-	-
	100	100.00

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลปลาไหล โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน โดยใช้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ปรากฏในตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	4.51 - 5.00
มาก	3.51 - 4.50
ปานกลาง	2.51 - 3.50
น้อย	1.51 - 2.50
น้อยที่สุด	1.00 - 1.50

2.1 วิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการกองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลปลาไหล ประจำปี 2560 โดยรวม ปรากฏในตารางที่ 3 ดังนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการกองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลปลาไหล โดยรวม และเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการให้บริการกองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลปลาไหล	$\bar{X}$	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	96.40	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	96.40	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	97.33	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	96.73	มากที่สุด

2.2 1 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการกองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลปลาไหล ประจำปี 2560 ปรากฏในตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการกองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลปลาไหล ประจำปี 2560 แยกเป็นรายด้าน จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจในการให้บริการกองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลปลาไหล	n	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละความพึงพอใจ	แปรผลระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี การวางตัวเรียบร้อย	50	4.90	98.00	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	50	4.88	97.60	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	50	4.68	93.60	มากที่สุด
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	50	4.82	96.40	มากที่สุด
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	100	4.78	95.60	มากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการของสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลปลาไหล	n	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ ความพึง พอใจ	แปรผลระดับ ความพึง พอใจ
2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	100	4.82	96.40	มากที่สุด
2.3 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	100	4.86	97.20	มากที่สุด
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	100	4.88	97.60	มากที่สุด
3.2 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่าง ชัดเจนสะดวก เหมาะสม	100	4.86	97.20	มากที่สุด
3.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	100	4.76	95.20	มากที่สุด
รวม	100	4.82	97.60	มากที่สุด

ตารางที่ 5 รายละเอียด สรุปผลจำนวนคน และสรุปผลเปอร์เซ็นต์ ของแต่ละหัวข้อที่ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ									
	สรุปผลจำนวน (คน)					สรุปผล (%)				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>										
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ อธิบายดี การ วางตัวเรียบร้อย	45	5	-	-	-	90	10	-	-	-
1.2 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	44	6	-	-	-	88	12	-	-	-
1.3 เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	34	16	-	-	-	68	32	-	-	-
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	41	9	-	-	-	82	18	-	-	-

หัวข้อความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ									
	สรุปผลจำนวน (คน)					สรุปผล (%)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>										
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	39	11	-	-	-	78	22	-	-	-
2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	41	9	-	-	-	82	18	-	-	-
2.3 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	43	7	-	-	-	86	14	-	-	-
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	44	6	-	-	-	88	12	-	-	-
3.2 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	43	7	-	-	-	86	14	-	-	-
3.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	38	12	-	-	-	76	24	-	-	-

ส่วนที่ 4 ท่านคิดว่ากองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลปลาไหลควรปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง

1. ขอเพิ่มค่าเลี้ยงดูบุตร
2. อยากได้ค่าเลี้ยงดูบุตรเพิ่มขึ้น
3. อยากให้เพิ่มเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
4. อยากให้เพิ่มเงินสวัสดิการเด็กแรกมากขึ้น
5. อยากให้มีขั้นตอนง่ายๆ รวดเร็ว



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริการข้อมูลข่าวสารทางท้องถิ่น สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลปลาไหล  
ที่ สน ๕๕๐๐๑/๒๕๕๙ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการสรุปการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลปลาไหล  
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปลาไหล

ตามที่ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลปลาไหล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการจากเทศบาลตำบลปลาไหล ประจำปี ๒๕๖๕ ที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของแต่ละกอง โดยได้ทำคิวอาร์โค้ดประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ซึ่งสามารถประเมินได้ในรูปแบบออนไลน์ที่เว็บ [www.plalo.go.th](http://www.plalo.go.th) เมนูประเมินการใช้บริการ และ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน นั้น

สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการรวบรวมและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ เสร็จเรียบร้อย และขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๕ ให้ท่านได้ทราบ ตามรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสุรียพร วงษ์คำจันทร์)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าหน่วยงาน.....

(นายดุยสิทธิ์ งามราชจักร์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นรองปลัดเทศบาล.....

ความเห็นปลัดเทศบาล.....

(นางกาญจนา กวีพิชชาพัชร)

รองปลัดเทศบาลตำบลปลาไหล

(นายสุรพัฒน์ พุฒธรรม)

ปลัดเทศบาลตำบลปลาไหล

คำสั่ง/ การพิจารณา.....

(นายดำเนิน สอนไชยา)

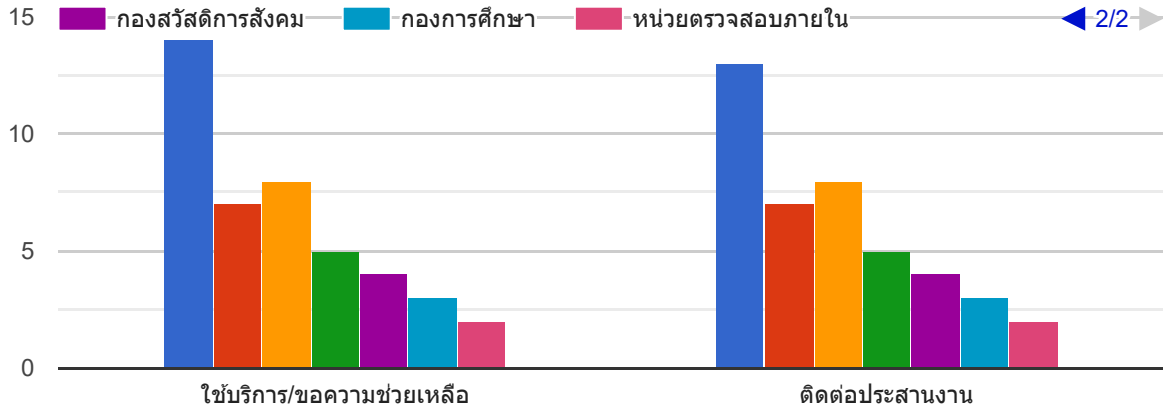
นายกเทศมนตรีตำบลปลาไหล

# การประเมินความพึงพอใจในการบริการเทศบาลตำบลปลาไหล

การตอบกลับ 47 รายการ

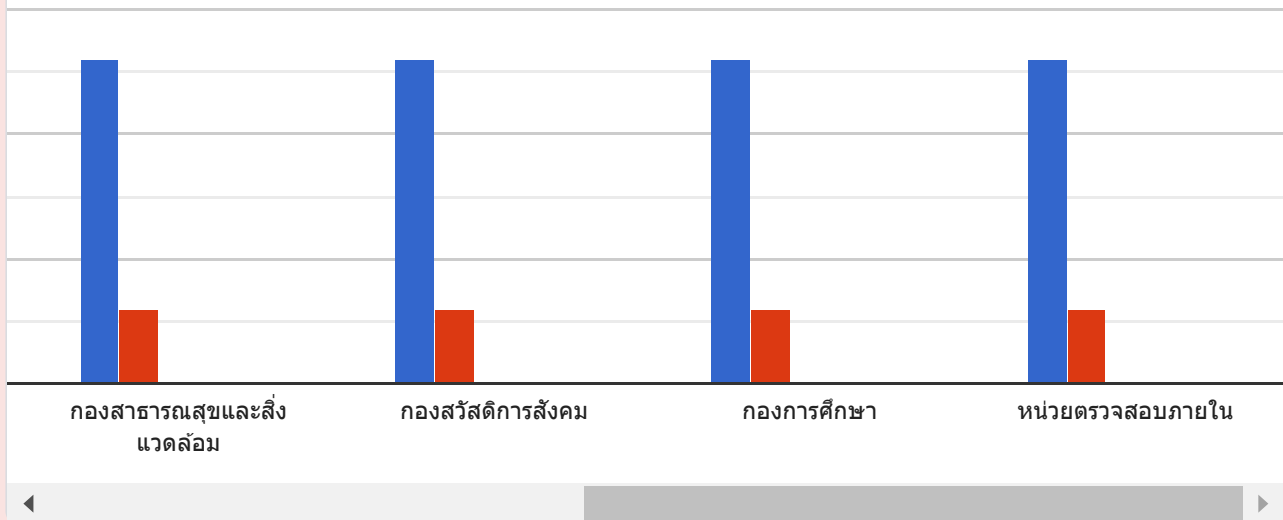
การติดต่อราชการหรือใช้บริการหน่วยงาน/กอง

 คัดลอก



ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานกอง

 คัดลอก



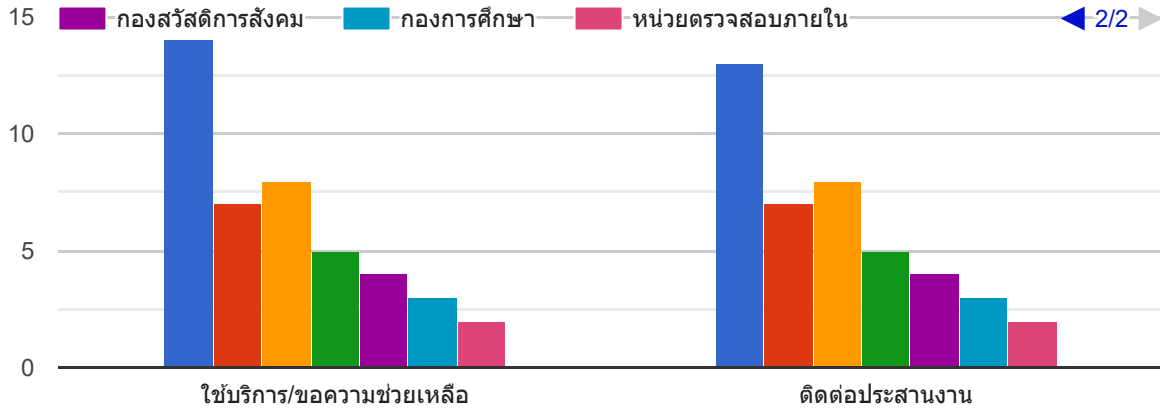


# การประเมินความพึงพอใจในการบริการเทศบาลตำบลปลาไหล

การตอบกลับ 47 รายการ

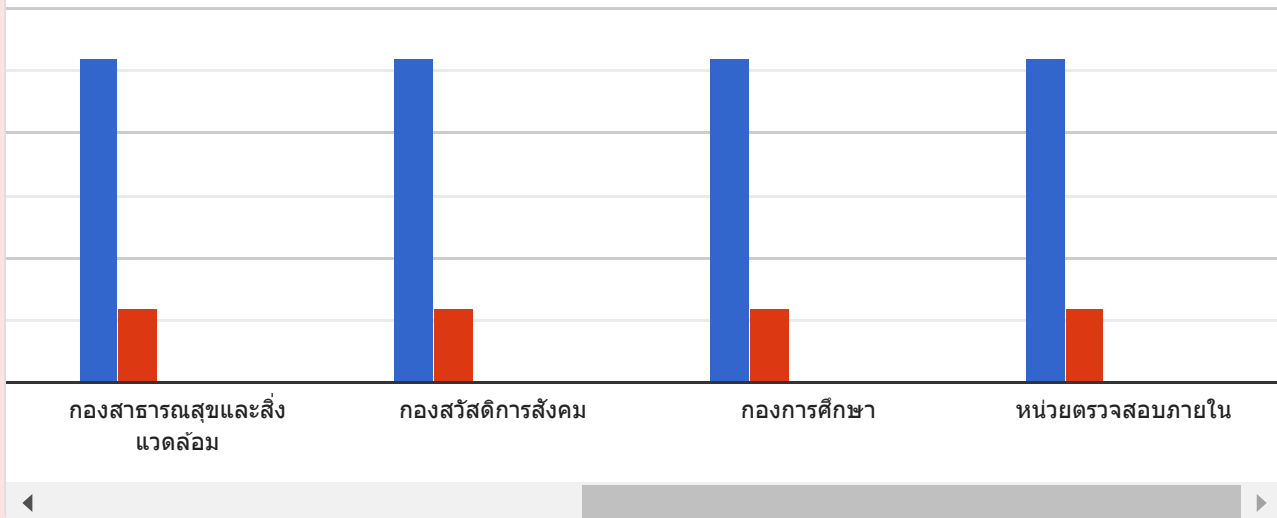
การติดต่อราชการหรือใช้บริการหน่วยงาน/กอง

 คัดลอก



ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานกอง

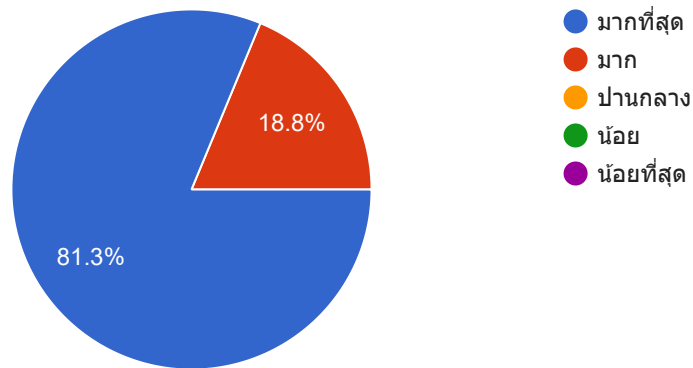
 คัดลอก



## ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล

 คัดลอก

คำตอบ 16 ข้อ



## ความคิดเห็นติชมหรือขอเสนอแนะเพื่อให้มีการปรับปรุงบริการของเทศบาลตำบลปลาไหล

คำตอบ 4 ข้อ

ทำงานรวดเร็วมาก

เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนดีมาก

บริการดีมาก

ดีเยี่ยม

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google [รายงานการละเมิด](#) - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

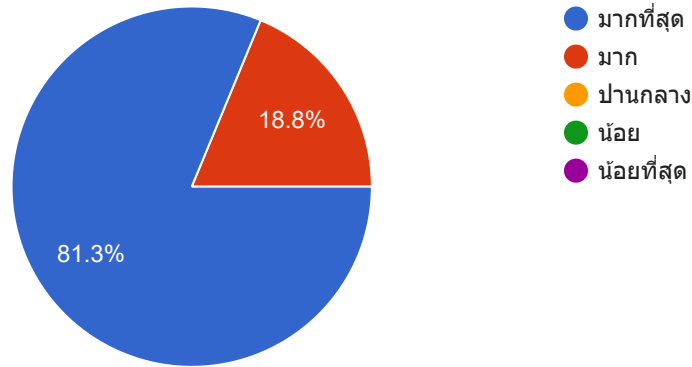
Google ฟอรัม



## ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล

 คัดลอก

คำตอบ 16 ข้อ



## ความคิดเห็นติชมหรือขอเสนอแนะเพื่อให้มีการปรับปรุงบริการของเทศบาลตำบลปลาไหล

คำตอบ 4 ข้อ

ทำงานรวดเร็วมาก

เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนดีมาก

บริการดีมาก

ดีเยี่ยม

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google [รายงานการละเมิด](#) - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

Google ฟอรัม

