



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลปงไฮ อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ มีวัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากร เทศบาลตำบลปงไฮ อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ ทั้งหมด ๔ ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

เพื่อนำข้อเสนอผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มาใช้ประกอบการพิจารณาการปฏิบัติงานราชการ/ งานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ/งานประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

ซึ่งในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในครั้งนี งานติดตาม ตรวจสอบ และ ประเมินผลการดำเนินงาน ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ที่เห็นชอบโดยคณะกรรมการประจำของเทศบาลตำบลปงไฮ โดยมีผู้มารับบริการจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกของเทศบาลตำบลปงไฮ ทั้ง ๑ สำนัก ๔ กอง โดยกำหนดให้แต่ละหน่วยงานต้องเก็บแบบสอบถามจากผู้มารับบริการของทุกหน่วยงาน จำนวน ๖๐ ชุด

ซึ่งสามารถสรุปผล โดยภาพรวมและแยกตามหน่วยงานได้ดังต่อไปนี้

### ค่าคะแนนที่ใช้ในการประเมิน

ค่าคะแนน	๐.๐๐ - ๑.๘๐	ไม่พึงพอใจ
ค่าคะแนน	๑.๘๑ - ๒.๖๐	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน	๒.๖๑ - ๓.๔๐	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน	๓.๔๑ - ๔.๒๐	มีความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน	๔.๒๑ - ๕.๐๐	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลป่งไฮ แยกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔		
	จำนวนชุดข้อมูล	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
สำนักปลัด	๕๐	๔.๓๒	พึงพอใจมากที่สุด
งานวิเคราะห์นโยบายและแผน	๖๐	๔.๑๒	พึงพอใจมาก
งานส่งเสริมการเกษตร	๖๐	๔.๐๘	พึงพอใจมาก
งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔๐	๔.๑๗	พึงพอใจมาก
งานบริหารงานบุคคล	๖๐	๔.๑๐	พึงพอใจมาก
งานกิจการสภาฯ	๖๐	๔.๑๐	พึงพอใจมาก
งานร้องเรียนร้องทุกข์	๔๐	๔.๑๔	พึงพอใจมาก
กองคลัง	๖๐	๔.๔๐	พึงพอใจมากที่สุด
กองช่าง	๔๐	๔.๐๗	พึงพอใจมาก
กองการศึกษา	๖๐	๔.๕๘	พึงพอใจมากที่สุด
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๔๐	๔.๒๔	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	๕๗๐	๔.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลป่งไฮ จากภาพรวมโดยแยกตามหน่วยงานภายในเทศบาลตำบลป่งไฮ ทั้ง ๑ สำนัก /๔ กอง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ สามารถตีค่าความหมายความพึงพอใจของผู้มารับบริการของ เทศบาลตำบลป่งไฮได้ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

วิเคราะห์สรุปผลแยกเป็นแต่ละด้านของหน่วยงานในสำนักปลัด ได้ดังนี้

ประเด็น ความพึงพอใจ	งานธุรการ	งานวิเคราะห์ นโยบายและ แผน	งานส่งเสริม การเกษตร	งานป้องกัน บรรเทาสา ธารณภัย	งานบริหารงาน บุคคล	งานกิจการ สภาฯ	งานร้องเรียน ร้องทุกข์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๗	๓.๙๘	๔.๒๕	๔.๐๐	๔.๑๓	๓.๙๙	๔.๑๗
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	๔.๗๗	๔.๒๘	๔.๒๘	๔.๒๘	๔.๔๑	๔.๒๐	๔.๕๖
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๐	๔.๑๐	๔.๑๐	๔.๑๕	๔.๒๔	๔.๐๖	๔.๓๑
ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๔.๒๗	๔.๐๓	๔.๐๕	๔.๑๑	๔.๑๘	๔.๐๒	๔.๒๓
รวม	๔.๔๐	๔.๑๐	๔.๑๗	๔.๑๔	๔.๒๔	๔.๐๗	๔.๓๒

ประเด็น ความพึงพอใจ	กองคลัง	กองช่าง	กองการศึกษา	กอง สาธารณสุข			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๑	๔.๕๘	๔.๑๒	๔.๑๕	๔.๓๓	๔.๐๘	๔.๒๑
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	๔.๐๑	๔.๕๓	๔.๐๖	๔.๐๐	๔.๒๘	๔.๐๑	๔.๑๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๙	๔.๕๕	๔.๐๙	๔.๐๗	๔.๓๑	๔.๐๓	๔.๑๖
ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๔.๑๗	๔.๖๕	๔.๒๑	๔.๓๗	๔.๔๐	๔.๒๒	๔.๓๗
รวม	๔.๑๐	๔.๕๘	๔.๑๒	๔.๑๕	๔.๓๓	๔.๐๘	๔.๒๒

