



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา
ที่ วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๒
เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
เกษตรพัฒนา ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒ (เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม ๒๕๖๒)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเกษตรพัฒนา

ตามที่สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒ (เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม ๒๕๖๒) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒ (เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม ๒๕๖๒) รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ณิชา บ้านเกาะ

(นางสาวศศิมา บ้านเกาะ)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(นายนาทกมล มณีกุล)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ณิชา อนุชิต

(นางสาวณัฐริญา เพ็ชรดี)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา

(นายบุญเชิญ ชำสาคร)

นายกเทศมนตรีตำบลเกษตรพัฒนา

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒ (เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม ๒๕๖๒)**

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา ประจำปี ๒๕๖๒ (กรกฎาคม - ธันวาคม ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๘	๔๘
หญิง	๕๒	๕๒
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๒. อายุระหว่าง		
๑๕ - ๑๙ ปี	๕	๕
๒๐ - ๒๙ ปี	๑๐	๑๐
๓๐ - ๓๙ ปี	๒๑	๒๑
๔๐ - ๔๙ ปี	๑๖	๑๖
๕๐ - ๕๙ ปี	๑๖	๑๖
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๒	๓๒
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ไม่เคยเรียน	๖	๖
ประถมศึกษา	๔๖	๔๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๒	๑๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๑๗	๑๗
ปวช.	๔	๔
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๖	๖
ปริญญาตรี	๙	๙
ปริญญาโทและสูงกว่า	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตาราง พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๔๗ ซึ่งประเด็นการประเมินของแบบสำรวจ แบ่งออกเป็น ๓ หัวข้อ ได้แก่

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ **ค่าคะแนนสูงสุด** ได้แก่ **ประเด็นประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประกอบด้วย (๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย (๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ (๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม **ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๘**

ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ **ค่าคะแนนรองลงมา** คือ **ประเด็นประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประกอบด้วย (๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม (๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ (๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม (๔) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย **ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๔**

และประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ **ค่าคะแนนน้อยที่สุด** คือ **ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** ประกอบด้วย (๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (๒) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน (๓) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน **ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๐**