



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล โทร ๐ ๓๔๘๘ ๒๒๕๙-๖๐ ต่อ ๑๖
ที่ สค ๕๒๔๐๑/ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๖
เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
เกษตรพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเกษตรพัฒนา

ตามที่สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สค.๓๓ ๒/๑๐๑
(นางสาวศศิมา บ้านเกาะ)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นหัวหน้าฝ่าย

สม.๑
(นายนาทกมล มณีกุล)
หัวหน้าฝ่ายปกครอง

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

น.๒๖/๑๐๑๖๖

สม.๑
(นายนิมิตร แก้วนิล)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล

น.๒๖/๑๐๑๖๖

สืบตำรวจโท *น.๒๖*
(เสนห์ มีบุญญา)
ปลัดเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา

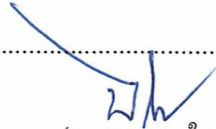
ความเห็นรองนายกเทศมนตรี



(นายโสภณ อินทร์จินดา)
รองนายกเทศมนตรีตำบลเกษตรพัฒนา

ความเห็นนายกเทศมนตรี

← นาย



(นายเจลา ใจดี)
นายกเทศมนตรีตำบลเกษตรพัฒนา

(เอกสารลงนามแนบท้ายบันทึกข้อความ ที่ สค ๕๒๔๐๑/- ลงวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๖ เรื่อง ขอรายงาน
ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

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

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๓	๔๓
หญิง	๕๗	๕๗
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๒. อายุระหว่าง		
๑๕ - ๑๙ ปี	๓	๓
๒๐ - ๒๙ ปี	๑๒	๑๒
๓๐ - ๓๙ ปี	๑๙	๑๙
๔๐ - ๔๙ ปี	๑๙	๑๙
๕๐ - ๕๙ ปี	๑๗	๑๗
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๐	๓๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ไม่เคยเรียน	๕	๕
ประถมศึกษา	๔๗	๔๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๕	๑๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๑๔	๑๔
ปวช.	๕	๕
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๗	๗
ปริญญาตรี	๗	๗
ปริญญาโทและสูงกว่า	๐	๐

๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	๒	๒
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๕	๑๕
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๓	๑๓
เกษตรกร	๓๑	๓๑
รับจ้างทั่วไป	๒๑	๒๑
นักเรียน/นักศึกษา	๗	๗
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๑๑	๑๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับดังนี้

๔.๕๑ - ๕.๐๐ = มากที่สุด

๓.๕๑ - ๔.๒๐ = มาก

๒.๕๑ - ๓.๔๐ = ปานกลาง

๑.๕๑ - ๒.๕๐ = น้อย

๑.๐๐ - ๑.๕๐ = ควรปรับปรุง

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	เกณฑ์ ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง			
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๑) เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๑	๒๘	๑	๐	๐	๔.๗๐	๐.๔๘	มากที่สุด
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๖๗	๓๓	๐	๐	๐	๔.๖๗	๐.๔๗	มากที่สุด
๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕๔	๕๐	๑	๐	๐	๔.๔๕	๐.๕๗	มากที่สุด
๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๘	๕๐	๑	๑	๐	๔.๔๙	๐.๕๑	มาก
รวม	๒๔๐	๑๕๖	๓	๑	๐	๔.๕๙	๐.๕๑	มากที่สุด
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๐	๕๓	๔	๑	๐	๔.๓๖	๐.๖๑	มาก
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๔๓	๕๔	๓	๐	๐	๔.๔๐	๐.๕๕	มาก
๓) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔๘	๕๐	๒	๐	๐	๔.๔๖	๐.๕๔	มาก
๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๖	๕๓	๑	๐	๐	๔.๔๕	๐.๕๒	มาก
รวม	๑๗๙	๒๑๐	๑๐	๑	๐	๔.๔๒	๐.๕๕	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๑	๓๘	๑๐	๑	๐	๔.๓๙	๐.๗๑	มาก
๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔๖	๔๘	๖	๐	๐	๔.๔๐	๐.๖๐	มาก
๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔๘	๔๕	๗	๐	๐	๔.๔๑	๐.๖๒	มาก
๔) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๕๙	๓๙	๒	๐	๐	๔.๕๗	๐.๕๓	มากที่สุด
รวม	๒๐๔	๑๗๐	๒๕	๑	๐	๔.๔๔	๐.๖๑	มาก
รวม						๔.๔๘	๐.๕๖	มาก

จากตาราง พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๔๘ 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 ๔.๕๙**

ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ **ค่าคะแนนรองลงมา** คือ **ประเด็นประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประกอบด้วย (๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม (๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ (๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม (๔) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย **ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๗**

และประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ **ค่าคะแนนน้อยที่สุด** คือ **ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** ประกอบด้วย (๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (๒) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน (๓) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน **ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๖**