



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบางกระบือ โทร.๐๓๔ - ๗๕๗๗๒๗

ที่

/

วันที่

๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลบางกระบือ

ตามที่ ข้าพเจ้านางสาวเครือวัลย์ สุขนุ่ม ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ เทศบาลตำบลบางกระบือ ได้รับมอบหมายจากท่านให้เป็นผู้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ และดำเนินการให้ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางกระบือ ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระบือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ในการนี้ ข้าพเจ้านางสาวเครือวัลย์ สุขนุ่ม ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาล ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ข้าพเจ้าจึงขอสรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบางกระบือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ให้ท่านทราบ เพื่อนำมาปรับปรุงหรือพัฒนาระบบการบริหารการจัดการ และการบริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตามเอกสารที่แนบท้ายมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ

(นางสาวเครือวัลย์ สุขนุ่ม)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดของเทศบาลตำบลบางกระบือ

ทราบดี

ลงชื่อ

(นางสาวสุมาลี ทองตะลุง)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลบางกระบือ

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลบางกระบือ

ลงชื่อ

(นายอานาจ วีระสวัสดิ์)

ปลัดเทศบาลตำบลบางกระบือ

คำสั่งของนายกเทศมนตรีตำบลบางกระบือ

ทราบ

ลงชื่อ

(นายสมจิตต์ ลัดดาวัลย์)

นายกเทศมนตรีตำบลบางกระบือ



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
ประเมินวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓



สำนักงานเทศบาลตำบลบางกระบือ
อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

สำนักงานเทศบาลตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) ซึ่งมีผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน สามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ทั้งหมด จำนวน ๖๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑) เพศ	ชาย จำนวน ๒๕ คน	หญิง จำนวน ๓๕ คน
๒) อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๕ คน
	๒. ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี	จำนวน ๑๕ คน
	๓. ระหว่าง ๓๕-๖๐ ปี	จำนวน ๒๕ คน
	๔. สูงกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๑๕ คน
๓) การศึกษา	๑. ประถม	จำนวน ๑๘ คน
	๒. มัธยม	จำนวน ๒๗ คน
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๓ คน
	๔. อนุปริญญา	จำนวน ๘ คน
	๕. ปริญญาตรี	จำนวน ๔ คน
	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน - คน
	๗. อื่นๆ (ไม่มี)	
๔) อาชีพ	๑. เกษตร	จำนวน ๓๕ คน
	๒. ลูกจ้าง	จำนวน ๑๒ คน
	๓. รับราชการ	จำนวน ๕ คน
	๔. ประกอบธุรกิจ	จำนวน ๘ คน
	๕. อื่นๆ (ไม่มี)	

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	รายละเอียดการประเมิน	ดีมาก (คน)	ร้อยละ	ดี (คน)	ร้อยละ	พอใช้ (คน)	ร้อยละ	ควร ปรับปรุง (คน)	ร้อยละ
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และ ป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๓๕	๕๘.๓๓	๒๐	๓๓.๓๓	๕	๘.๓๓	๐	๐.๐๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและ ระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๑๐	๑๖.๖๗	๓๐	๕๐.๐๐	๑๘	๓๐.๐๐	๒	๓.๓๓
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๓๕	๕๘.๓๓	๒๐	๓๓.๓๓	๕	๘.๓๓	๐	๐.๐๐
๔	ความสะอาดและรวดเร็วใน การให้บริการ	๓๐	๕๐.๐๐	๒๐	๓๓.๓๓	๙	๑๕.๐๐	๑	๑.๖๗
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๘	๔๖.๖๗	๑๕	๒๕.๐๐	๑๕	๒๕.๐๐	๒	๓.๓๓
๖	ห้องน้ำสะอาดและมี เพียงพอความต้องการ	๕	๘.๓๓	๒๕	๔๑.๖๗	๒๐	๓๓.๓๓	๑๐	๑๖.๖๗
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่าง เพียงพอ	๕	๘.๓๓	๒๕	๔๑.๖๗	๒๐	๓๓.๓๓	๑๐	๑๖.๖๗
๘	การจัดลำดับการให้บริการมี ความยุติธรรม	๔๐	๖๖.๖๗	๑๕	๒๕.๐๐	๕	๘.๓๓	๐	๐.๐๐
รวม		๑๘๘	๓๙.๑๗	๑๗๐	๓๕.๔๒	๙๗	๒๐.๒๑	๒๕	๕.๑๒
ในภาพรวม อยู่ในระดับ ดี ร้อยละ ๗๔.๕๔									

หมายเหตุ	ดีมาก + ดี	อยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป	ระดับ ดีมาก
	ดี + พอใช้	อยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๗๐ - ๗๙	ระดับ ดี
	พอใช้ + ปรับปรุง	อยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๖๐ - ๖๙	ระดับ พอใช้
	ปรับปรุง	อยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ต่ำกว่า ๖๐	ระดับ ปรับปรุง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

- (๑) ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย
อยู่ในระดับ ดีมาก ร้อยละ ๕๘.๖๑
- (๒) ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
อยู่ในระดับ พอใช้ ร้อยละ ๖๐.๐๐
- (๓) ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ
อยู่ในระดับ ดีมาก ร้อยละ ๕๘.๖๑
- (๔) ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ
อยู่ในระดับ ดีมาก ร้อยละ ๕๐.๐๐
- (๕) ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ
อยู่ในระดับ ดี ร้อยละ ๓๐.๐๐

(๖) ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ

อยู่ในระดับ ดี ร้อยละ ๗๕.๐๐

(๗) ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ

อยู่ในระดับ ดี ร้อยละ ๗๕.๐๐

(๘) ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม

อยู่ในระดับ ดีมาก ร้อยละ ๙๑.๖๗

(๙) สรุปภาพรวมในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระบือ ทั้ง ๘ ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ

อยู่ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๙

๓. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการประเมินผลความพึงพอใจประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระบือ สามารถวิเคราะห์ผลข้อมูล ได้ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลบางกระบือ ทั้งเพศชายและหญิงมีปริมาณที่ใกล้เคียงกัน ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๕ - ๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา และประกอบอาชีพ เกษตรกรเสียส่วนใหญ่

๒. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ ดี ทั้งการมีน้ำดื่มไว้บริการอย่างเพียงพอและมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอกับความต้องการโดยมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ดี และ มีความโดดเด่นด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพในการให้บริการ และด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก อีกทั้งยังได้จัดสถานที่รอให้บริการที่พอเหมาะและมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่ายและมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจดี และคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำสุดใน ๒ ประเด็นได้แก่ ประเด็นด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ รองลงมาคือด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ซึ่งทั้ง ๒ ประเด็น เทศบาลตำบลบางกระบือ กำลังดำเนินการและอยู่ระหว่างการปรับปรุงเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการและพร้อมจะให้บริการแก่ของประชาชนที่มารับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

๔. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ซึ่งสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระบือในภาพรวม ทั้ง ๘ ด้าน อยู่ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๙ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจได้เสนอแนะว่าหากจะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. จัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้มาใช้บริการและมีห้องน้ำสำหรับผู้พิการและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการให้เพียงพอ พร้อมทั้งการดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำให้สะอาดพร้อมให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

๒. จัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มแก่ผู้มารับบริการพร้อมป้ายบอกจุดบริการที่เห็นเด่นชัดเพื่อความสะดวกของผู้มารับบริการ

๓. จัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์และสถานที่สำหรับนั่งรอรับบริการให้เพียงพอเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้มาใช้บริการให้มากขึ้น มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน

๔. เพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้