



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลบางกระบือ โทร. ๐๓๔ - ๗๕๗๗๒๗

ที่ / วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลบางกระบือ

ตามที่ ข้าพเจ้านายสิทธิศักดิ์ ทองเกร็ด ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ สังกัดสำนักปลัดเทศบาลตำบลบางกระบือ ได้รับมอบหมายจากท่านให้เป็นผู้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ และดำเนินการให้ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางกระบือ ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระบือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ในการนี้ ข้าพเจ้าได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ข้าพเจ้าจึงขอสรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบางกระบือให้ท่านทราบ เพื่อนำมาปรับปรุงหรือพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และการบริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ

(นายสิทธิศักดิ์ ทองเกร็ด)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดของเทศบาลตำบลบางกระบือ

เพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวสุมาลี ทองตะลุง)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลบางกระบือ

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลบางกระบือ

ลงชื่อ

(นายอำนาจ วีระสวัสดิ์)

ปลัดเทศบาลตำบลบางกระบือ

คำสั่งของนายกเทศมนตรีตำบลบางกระบือ

- ๕๐๓.

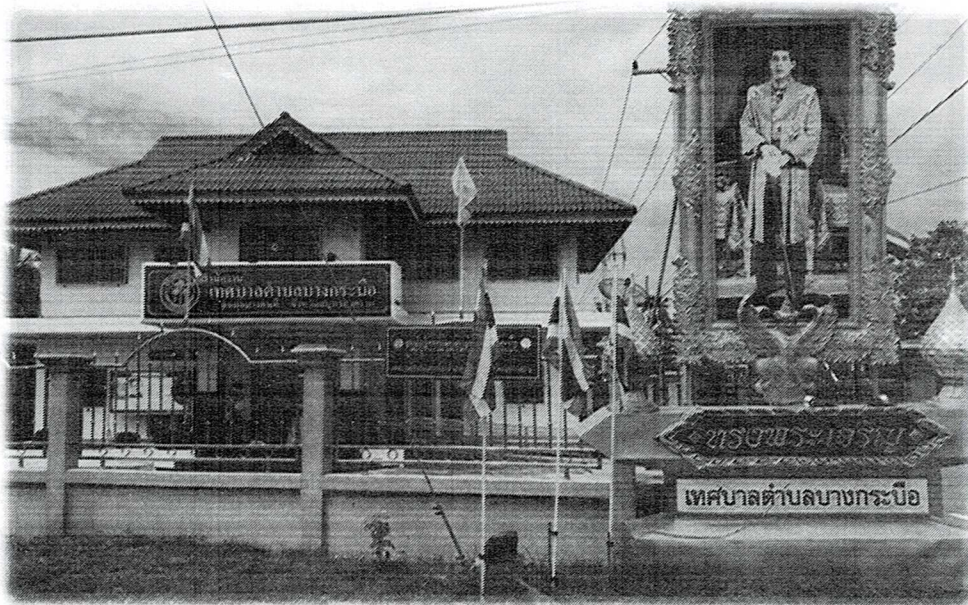
ลงชื่อ

(นายสมพร นิลเนบแก้ว)

นายกเทศมนตรีตำบลบางกระบือ



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔  
ประเมินวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔



สำนักงานเทศบาลตำบลบางกระบือ  
อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

**แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
สำนักงานเทศบาลตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔**

\*\*\*\*\*

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ซึ่งมีผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน สามารถสรุปได้ ดังนี้

**๑. จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ**

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ทั้งหมด จำนวน ๗๕ คน มีรายละเอียด ดังนี้

**๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑) เพศ	ชาย จำนวน ๓๐ คน	หญิง จำนวน ๔๕ คน
๒) อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๑๐ คน
	๒. ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี	จำนวน ๒๐ คน
	๓. ระหว่าง ๓๕-๖๐ ปี	จำนวน ๓๐ คน
	๔. สูงกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๑๕ คน
๓) การศึกษา	๑. ประถม	จำนวน ๓๐ คน
	๒. มัธยม	จำนวน ๒๒ คน
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๕ คน
	๔. อนุปริญญา	จำนวน ๑๐ คน
	๕.ปริญญาตรี	จำนวน ๘ คน
	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน - คน
	๗. อื่นๆ (ไม่มี)	
๔) อาชีพ	๑. เกษตร	จำนวน ๓๘ คน
	๒. ลูกจ้าง	จำนวน ๑๗ คน
	๓. รับราชการ	จำนวน ๔ คน
	๔. ประกอบธุรกิจ	จำนวน ๑๖ คน
	๕. อื่นๆ (ไม่มี)	

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

๒.๑ ด้านบริบทสถานที่

ลำดับ ที่	รายละเอียดการประเมิน	ดีมาก (คน)	ร้อยละ	ดี (คน)	ร้อยละ	พอใช้ (คน)	ร้อยละ	ควร ปรับปรุง (คน)	ร้อยละ
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และ ป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๖๐	๘๐.๐๐	๑๕	๒๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและ ระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๖๐	๘๐.๐๐	๑๕	๒๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๖๕	๘๖.๖๗	๑๐	๑๓.๓๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วใน การให้บริการ	๖๕	๘๖.๖๗	๑๐	๑๓.๓๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๖๕	๘๖.๖๗	๑๐	๑๓.๓๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมี เพียงพอกับความต้องการ	๗๐	๙๓.๓๓	๕	๖.๖๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่าง เพียงพอ	๗๐	๙๓.๓๓	๕	๖.๖๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมี ความยุติธรรม	๗๐	๙๓.๓๓	๕	๖.๖๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>		<b>๕๒๕</b>	<b>๘๗.๕๐</b>	<b>๗๕</b>	<b>๑๒.๕๐</b>	<b>๐</b>	<b>๐.๐๐</b>	<b>๐</b>	<b>๐.๐๐</b>

ในภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมาก ร้อยละ ๘๗.๕๐

หมายเหตุ

๑. เกณฑ์

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

๒. การกำหนดรายละเอียดการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น เทศบาลตำบล บางกระป๋องได้กำหนดรายละเอียดการประเมินซึ่งมีความสอดคล้องทุกกิจกรรมและภารกิจทุกกลุ่มงาน อาทิเช่น งาน ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน งานให้บริการด้านซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ งานซ่อมแซมเสียงตามสาย งานให้บริการด้านจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง งานให้บริการทะเบียน พานิชย์ งานให้บริการด้านอนุมัติ อนุญาตต่าง ๆ เป็นต้น

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

(๑) ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย

อยู่ในระดับ ดีมาก ร้อยละ ๘๗.๕๐

(๒) ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่

อยู่ในระดับ พอใช้ ร้อยละ ๘๗.๕๐

- (๓) ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ  
อยู่ในระดับ ดีมาก ร้อยละ ๙๔.๖๕
- (๔) ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ  
อยู่ในระดับ ดีมาก ร้อยละ ๙๔.๖๕
- (๕) ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดสถานที่รอให้บริการ  
อยู่ในระดับ ดี ร้อยละ ๙๔.๖๕
- (๖) ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่สะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ  
อยู่ในระดับ ดี ร้อยละ ๙๕.๗๒
- (๗) ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ  
อยู่ในระดับ ดี ร้อยละ ๙๕.๗๒
- (๘) ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม  
อยู่ในระดับ ดีมาก ร้อยละ ๙๕.๗๒
- (๙) สรุปภาพรวมในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระบือ ทั้ง ๘ ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ  
อยู่ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๕

### ๓. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการประเมินผลความพึงพอใจประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระบือ สามารถวิเคราะห์ผลข้อมูล ได้ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลบางกระบือ ทั้งเพศชายและหญิงมีปริมาณที่ใกล้เคียงกัน ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๕ - ๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และประกอบอาชีพเกษตรกรเสียส่วนใหญ่

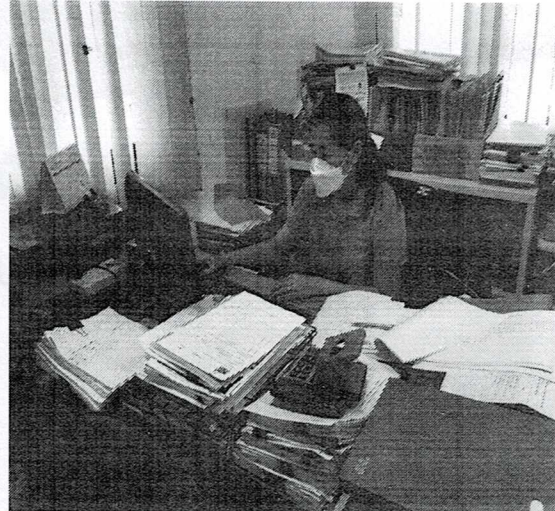
๒. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ ดีมาก ทั้งการมีน้ำดื่มไว้บริการอย่างเพียงพอและมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอกับความต้องการโดยมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ดีมาก และ มีความโดดเด่นด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพในการให้บริการ และด้านความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก อีกทั้งยังได้จัดสถานที่รอให้บริการที่พอเหมาะและมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่ายและมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจดี และในส่วนที่ยังไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกเท่าที่ควร เทศบาลตำบลบางกระบือกำลังดำเนินการและอยู่ระหว่างการปรับปรุงเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการและพร้อมจะให้บริการแก่ของประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

### ๔. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

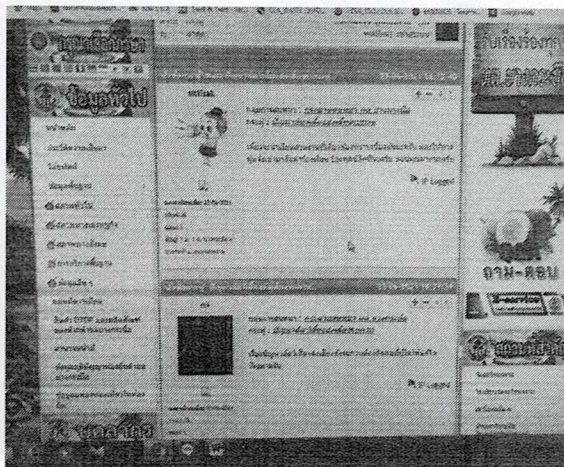
ซึ่งสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระบือในภาพรวม ทั้ง ๘ ด้าน อยู่ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๕ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจได้เสนอแนะว่าหากจะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. จัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้มาใช้บริการและมีห้องน้ำสำหรับผู้พิการและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการให้เพียงพอ พร้อมทั้งการดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำให้สะอาดพร้อมให้บริการแก่ผู้มารับบริการ
๒. จัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มแก่ผู้มารับบริการพร้อมป้ายบอกจุดบริการที่เห็นเด่นชัดเพื่อความสะดวกของผู้มารับบริการ และเพิ่มจุด
๓. จัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์และสถานที่สำหรับนั่งรอรับบริการให้เพียงพอเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้มาใช้บริการให้มากขึ้น มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน
๔. เพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้มากขึ้น
๕. ควรมีการจัดโครงการเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

การใช้อุปกรณ์อ่านบัตรอเนกประสงค์ (Smart Card Reader) ในการให้บริการผู้สูงอายุ ในงานพัฒนาชุมชน และงานช่าง และการให้บริการในส่วนงานอื่น ๆ



มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลบางกระบือ



มีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลจัดให้

