



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลกระเจียน

ที่ สพ ๕๕๓๐๑/-

วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกระเจียน

ตามที่เทศบาลตำบลกระเจียน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของที่มาให้บริการเทศบาลตำบลกระเจียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งโดยการสุ่มตัวอย่างและมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไขพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพในทุกๆ ด้าน ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด และเป็นไปตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

งานประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลกระเจียน จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชน ณ จุดบริการสำนักงานเทศบาลตำบลกระเจียนประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีประชาชนจำนวน ๓๐ ราย ที่ได้ประเมินความพึงพอใจให้แก่เทศบาลตำบลกระเจียน รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

กมล หงษ์ทอง

(นางสาวอนงค์ หงษ์ทอง)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

ความเห็นปลัดเทศบาลฯ.....*นิพนธ์ คงคณ*

อรุณี

(นางอมรรัตน์ คงหอม)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาลฯ.....

[Signature]

(นางสาวเพชรรัตน์ รัตนทองคง)

ปลัดเทศบาลตำบลกระเจียน

ความเห็นนายกเทศมนตรี.....

(นายอร่าม มากระเจียน)

นายกเทศมนตรีตำบลกระเจียน



สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)
เทศบาลตำบลกระเจียน อำเภออยู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแลลสุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกระเจียน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน ๓๐ คน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผล เพื่อนำมาพัฒนาการบริการในครั้งต่อไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมี ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๐ คน

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑.เพศ	ชาย	๑๐	๓๓.๓๓
	หญิง	๒๐	๖๖.๖๖
	รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐
๒.อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
	อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี	๗	๒๓.๓๓
	อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๙	๓๐.๐๐
	อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๘	๒๖.๖๗
	อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๔	๑๓.๓๓
	อายุ ๖๑ - ๖๙ ปี	๒	๖.๖๗
	อายุ ๗๐ ปีขึ้นไป	-	-
	รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐
๓.เรื่องที่ชอบรับบริการ	ผู้มาขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๑	๓.๓๓
	ผู้มายื่นร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	๖.๖๗
	ผู้มาขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๔	๑๓.๓๓
	ผู้มาชำระภาษีต่างๆ	๑๓	๔๓.๓๓
	การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๑	๓.๓๓
	ผู้มาติดต่อการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๑	๓.๓๓
	ผู้มาติดต่อฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	-	-
	การใช้ Internet ตำบล	-	-
	การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	-	-
	การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	-
	อื่นๆ	๘	๒๖.๖๗
	รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐
๔.อาชีพ	รับจ้างทั่วไป	๖	๒๐.๐๐
	ค้าขาย	๙	๓๐.๐๐
	เกษตรกร	๕	๑๖.๖๗
	ลูกจ้าง	๒	๖.๖๗
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖	๒๐.๐๐
	รับราชการ	๑	๓.๓๓
	นักศึกษา	-	-
	อื่นๆ	๑	๓.๓๓
	รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการรับบริการ (คะแนน)

ตาราง แสดงถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๐ คน ร้อยละ ๓๓.๓๓	๑๘ คน ร้อยละ ๖๐.๐๐	๒ คน ร้อยละ ๖.๖๗		
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๔ คน ร้อยละ ๔๖.๖๗	๑๔ คน ร้อยละ ๔๖.๖๗	๒ คน ร้อยละ ๖.๖๗		
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อ	๑๓ คน ร้อยละ ๔๓.๓๓	๑๔ คน ร้อยละ ๔๖.๖๗	๓ คน ร้อยละ ๑๐.๐๐		
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	๖ คน ร้อยละ ๒๐.๐๐	๒๒ คน ร้อยละ ๗๓.๓๓	๒ คน ร้อยละ ๖.๖๗		
ความถี่สะสม วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบ จำนวนข้อ		๔๓=๑๐.๗๕ ๔	๖๘ = ๑๗ ๔	๕= ๒.๒๕ ๔		
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน		๑๐.๗๕ x ๕ =๕๓.๗๕	๑๗ x ๔ =๖๘.๐๐	๒.๒๕ x ๓ =๖.๗๕		
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)		๕๓.๗๕ + ๖๘ + ๖.๗๕ = ๑๒๘.๕				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : คะแนนรวม จำนวนผู้ตอบ		๑๒๘.๕ = ๔.๒๘ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๒๘ มีความพึงพอใจ ระดับมาก ๓๐				
ค่าเฉลี่ยรวม					๔.๒๘	มาก
ร้อยละ					๘๕.๔	

* การหาค่าเฉลี่ยรวม $\text{รวมค่าเฉลี่ยระดับ} \times ๑๐๐ = \text{ค่าเฉลี่ยรวม}$ * การหาร้อยละ $\frac{\text{ค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน (๕)}}$

จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๘ อยู่ในระดับ มาก

ตาราง แสดงถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควร ปรับปรุง (๑)
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘ คน ร้อยละ ๒๖.๖๗	๒๒ คน ร้อยละ ๗๓.๓๓	๒ คน ร้อยละ ๖.๖๗		
๒	ขั้นตอนให้บริการที่หลากหลาย	๑๖ คน ร้อยละ ๕๓.๓๓	๑๔ คน ร้อยละ ๔๖.๖๗	๒ คน ร้อยละ ๖.๖๗		
๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๖ คน ร้อยละ ๕๓.๓๓	๑๔ คน ร้อยละ ๔๖.๖๗	๓ คน ร้อยละ ๑๐.๐๐		
๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๖ คน ร้อยละ ๒๐.๐๐	๒๒ คน ร้อยละ ๗๓.๓๓	๒ คน ร้อยละ ๖.๖๗		
ความถี่สะสม		๕๖ = ๑๑.๕	๖๘ = ๑๗	๙ = ๒.๒๕		
วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบ จำนวนข้อ		๔	๔	๔		
คะแนนที่ได้		๑๑.๕ x ๕	๑๗ x ๔	๒.๒๕ x ๓		
วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน		=๕๗.๕	=๖๘.๐๐	=๖.๗๕		
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)		๕๗.๕ + ๖๘ + ๖.๗๕ = ๑๓๒.๒๕				
คะแนนเฉลี่ย		๑๓๒.๒๕ = ๔.๔๐ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๐ มีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด				
วิธีคิด : คะแนนรวม จำนวนผู้ตอบ		๓๐				
ค่าเฉลี่ยรวม				๔.๔๐	มาก ที่สุด	
ร้อยละ				๘๘.๐๐		

จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๐ อยู่ในระดับ มากที่สุด

ตาราง ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๘ คน ร้อยละ ๖๐.๐๐	๙ คน ร้อยละ ๓๐.๐๐	๓ คน ร้อยละ ๑๐.๑๑		
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๑ คน ร้อยละ ๓๖.๖๗	๑๕ คน ร้อยละ ๕๐.๐๐	๔ คน ร้อยละ ๑๓.๓๓		
๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	๑๐ คน ร้อยละ ๓๓.๓๓	๑๙ คน ร้อยละ ๖๓.๓๓	๑ คน ร้อยละ ๓.๓๓		
๔	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๗ คน ร้อยละ ๕๖.๖๗	๑๒ คน ร้อยละ ๔๐.๐๐	๑ คน ร้อยละ ๓.๓๓		
ความถี่สะสม วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบ จำนวนข้อ		๕๖ = ๑๔ ๔	๕๕ = ๑๓.๗๕ ๔	๙ = ๒.๒๕ ๔		
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน		๑๔ x ๕ = ๗๐.๐๐	๑๓.๗๕ x ๔ = ๕๕.๐๐	๒.๒๕ x ๓ = ๖.๗๕		
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)		๗๐.๐๐ + ๕๕.๐๐ + ๖.๗๕ = ๑๓๑.๗๕				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : คะแนนรวม จำนวนผู้ตอบ		๑๓๑.๗๕ ÷ ๔.๓๓ = ๓๐ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๓๓ มีความพึงพอใจ ระดับมาก				
ค่าเฉลี่ยรวม					๔.๓๓	มากที่สุด
ร้อยละ						๘๗.๘

* การหาค่าเฉลี่ยรวม $\text{รวมค่าเฉลี่ยระดับ} \times ๑๐๐ = \text{ค่าเฉลี่ยรวม}$ * การหาร้อยละ $\frac{\text{ค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน (๕)}}$

จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๓ อยู่ในระดับ มากที่สุด

ส่วนที่ ๔ แสดงถึงข้อความปรับปรุงของหน่วยงาน

จุดเด่นของการให้บริการและจุดควรปรับปรุง/พัฒนา จำแนกตามรายการประเมิน จำนวน ๓ ด้าน

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐ ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มาสารทแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓
 - จุดเด่น : ประชาชนผู้มารับบริการมีความประทับใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มาสารทแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
 - จุดที่ควรปรับปรุง/พัฒนา : ไม่มี

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจ พบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐ ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนกับ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓
 - จุดเด่น : ประชาชนผู้มารับบริการมีความประทับใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนกับ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
 - จุดที่ควรปรับปรุง/พัฒนา : ไม่มี

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจ พบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓
 - จุดเด่น : ประชาชนผู้มารับบริการมีความประทับใจเกี่ยวกับมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม
 - จุดที่ควรปรับปรุง/พัฒนา : ไม่มี

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระเจา เป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการ และจะเป็นข้อมูลที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สะท้อนจากทัศนคติหรือประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งเทศบาลตำบลกระเจาจะสามารถนำไปสู่การวิเคราะห์เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ