



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลกระบุรี

ที่ พง ๖๑๖๐๑ /

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลกระบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกระบุรี

ตามที่เทศบาลตำบลกระบุรี ได้จัดทำ “แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกระบุรี” เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้ บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความ ต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลกระบุรี จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลกระบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอรสิณีกมล เกิดแก้ว)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

ความเห็นปลัดเทศบาล

.....
.....

(นายชาติวีร์ สังข์ศิลป์ชัย)
ปลัดเทศบาลตำบลกระบุรี

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลกระบุรี

.....
.....

(นายสาโรจน์ จันทรแก้ว)
นายกเทศมนตรีตำบลกระบุรี

ผลสำรวจสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกระบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2563

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกระบุรี จำนวน 100 ตัวอย่าง
มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	35	(35.00)
หญิง	65	(65.00)
รวม	100	(100.00)
2. อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	-	-
21 – 40 ปี	28	(28.00)
41 – 60 ปี	57	(57.00)
60 ปีขึ้นไป	15	(15.00)
รวม	100	(100.00)
3. การศึกษา		
มัธยมศึกษา/ปวช./ ปวส./หรือต่ำกว่า	63	(63.00)
ปริญญาตรี	37	(37.00)
ปริญญาโท	-	-
รวม	100	(100.00)
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	(7.00)
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	55	(55.00)
เกษตรกรกรรม	15	(15.00)
รับจ้าง/ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	23	(23.00)
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
อื่นๆ	5	(5.00)
รวม	100	(100.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงมากกว่าชาย กล่าวคือ เป็นหญิง 65 คน/65.00% เป็นชาย 35 คน/35.00%
เป็นผู้มีอายุ 21-40 ปี จำนวน 28 คน/28.00% อายุ 41-60 ปี จำนวน 57 คน/57.00% อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน
15 คน/15.00%

สำหรับการศึกษา พบว่า ผู้มาขอใช้บริการมีวุฒิการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา ปวช.-ปวส. หรือต่ำกว่า จำนวน
63 คน/63.00% ปริญญาตรี จำนวน 37 คน/37.00% ปริญญาโทไม่มี

ในส่วนของอาชีพ พบว่าผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 7คน/7.00% เจ้าของ
ธุรกิจ/ค้าขาย จำนวน 55 คน/55.00% เกษตรกรรม จำนวน 15 คน/15.00% รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
จำนวน 23 คน/23.00% นักเรียน/นักศึกษา ไม่มี อื่นๆ จำนวน 5 คน/12.50%

**ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ การรับบริการด้านผู้สูงอายุ /งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย/ รับบริการด้าน
ประปา/ รับบริการด้านงานสาธารณสุข/ การชำระภาษี/ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร**

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกระบุรี ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านประสิทธิภาพการทำงาน โดยจัดระดับการประเมินเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผลได้ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	20	49	28	3	-	3.86
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	19	58	19	4	-	4.83
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำ	18	48	32	2	-	3.82
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความ ต้องการ	25	61	14	-	-	4.11
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งด้าน						4.16
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี	21	64	12	3	-	4.03
2.2 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	32	60	8	-	-	4.24
2.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือก ปฏิบัติ	24	66	10	-	-	4.14
2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ	42	35	21	2	-	4.17
2.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	63	37	-	-	-	4.63
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งด้าน						5.30

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	15	71	9	5	-	3.96
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	58	37	5	-	-	4.53
3.3 ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	23	63	14	-	-	4.09
3.4 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	12	57	21	10	-	3.71
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งด้าน						4.07
4. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน						
4.1 งานบริการที่ได้รับทันกำหนดเวลา	42	22	28	8	-	3.98
4.2 งานบริการที่ได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ	34	54	8	4	-	4.18
4.3 การใช้บุคลากรที่เหมาะสมกับลักษณะของภารกิจ	28	48	17	7	-	3.97
4.4 มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	12	26	47	15	-	3.35
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งด้าน						3.87

สรุปความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกระบือ

ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด เฉลี่ย 4.83 ลำดับรองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ เฉลี่ย 4.13 และลำดับต่ำสุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ เฉลี่ย 3.82

ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มากที่สุด เฉลี่ย 4.63 ลำดับรองลงมา คือ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เฉลี่ย 4.24 และลำดับต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี เฉลี่ย 4.03

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ มากที่สุด เฉลี่ย 4.53 ลำดับรองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เฉลี่ย 4.09 และลำดับต่ำสุด คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เฉลี่ย 3.71

ด้านที่ 4 ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่องานบริการที่ได้มีคุณภาพตรงต่อความต้องการ มากที่สุด เฉลี่ย 4.18 ลำดับรองลงมา คือ งานบริการที่ได้รับทันกำหนดเวลา เฉลี่ย 3.98 และลำดับต่ำสุด คือ มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เฉลี่ย 3.87

สรุป ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด เฉลี่ย 5.30 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เฉลี่ย 4.16 และลำดับต่ำสุด คือ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน เฉลี่ย 3.87