



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล โทร/โทรสาร ๐ - ๓๒๖๙ - ๕๓๓๗

ที่ ปช ๕๒๘๐๑/๑๓๖๘ วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสถิติผู้มาใช้บริการข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลบ้านกรูด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านกรูด

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านกรูด ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลบ้านกรูด เพื่อพัฒนาการให้บริการในท้องถิ่นและประชาชนที่มาติดต่อราชการได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการขอเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน และสรุปผลรายงานให้ผู้บริหารทราบภายในสิ้นปีงบประมาณ นั้น

เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรรวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรค และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพจึงขอรายงานการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านกรูด พร้อมนี้ได้แนบรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ตามรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวเรวดี วัฒนะ)

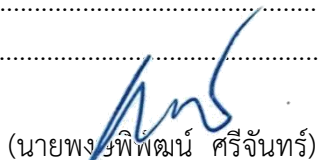
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

.....

.....



(นายพงษ์พัฒน์ ศรีจันทร์)

นิติกรชำนาญการ รักษาการแทน
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

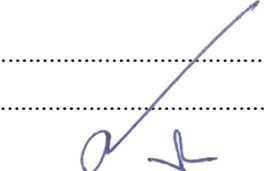


(นางสาวชลพร ขาวพวง)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลบ้านกรูด

.....



(นายณฐพล ภูมิรินทร์)

ปลัดเทศบาลตำบลบ้านกรูด

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลบ้านกรูด

☒ อนุมัติ/เห็นชอบ

☐ ไม่อนุมัติ เห็นควรดำเนินการ.....



(นายอิสรา กาญจนรัตน์)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านกรูด

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ เทศบาลตำบลบ้านกรด
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

.....
แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ เทศบาลตำบลบ้านกรด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖
มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง
ประชาชนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ เทศบาลตำบลบ้านกรด ประจำปี พ.ศ.
๒๕๖๖โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ
รอบ ๑๒ เดือน : ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ เทศบาลตำบลบ้านกรด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านกรด
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ คือ ค่าเฉลี่ย และ ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ เทศบาลตำบลบ้านกรด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผล
การวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ : ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการ

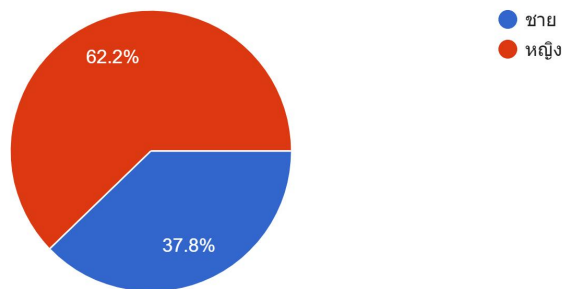
	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๗	๓๗.๘
หญิง	๒๘	๖๒.๒
รวม	๔๕	๑๐๐.๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖.๗
๒๐ - ๒๙	๕	๑๑.๑
๓๐ - ๓๙	๙	๒๐.๐
๔๐ - ๔๙	๗	๑๕.๖
๕๐ - ๕๙	๑๑	๒๔.๔
ตั้งแต่ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐	๒๒.๒
รวม	๔๕	๑๐๐.๐
๓. หน่วยงานที่ใช้บริการ		
กองคลัง	๓	๖.๗
กองประปา	๕	๑๑.๑
กองช่าง	๙	๒๐.๐

กองการศึกษา	๕	๑๑.๑
กองสาธารณสุข	๓	๖.๗
สำนักปลัดเทศบาล	๒๐	๔๔.๔
รวม	๔๕	๑๐๐.๐

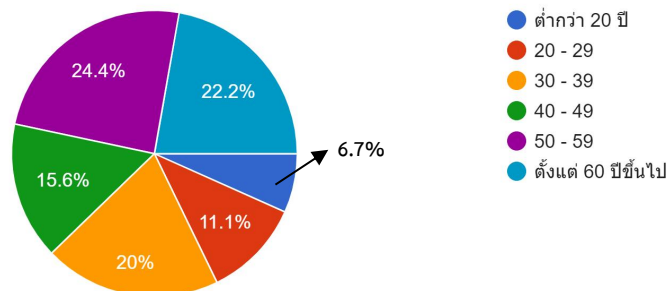
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ ๑

เมื่อจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔๕ คน มีดังนี้

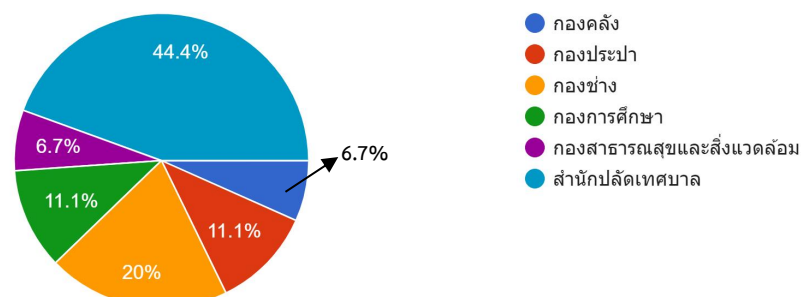
จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๒ และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘



จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอายุ ๕๐ – ๕๙ ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖.๗



จำแนกตามหน่วยงานที่ใช้บริการ พบว่า หน่วยงานที่มีประชาชนมาใช้บริการมากที่สุด คือ สำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔ รองลงมา คือ กองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐ กองประปา คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑ กองการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑ และหน่วยงานที่มีประชาชนมาใช้บริการน้อยที่สุด คือ กองคลัง และ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๖.๗



ตารางที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

ลำดับ	เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	สอบถามการสมัครเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	5	11.1
2	ชำระค่าน้ำประปา	4	8.9
3	ขอดูกำลังวงจรปิด	4	8.9
4	ขอเลขที่บ้าน	4	8.9
5	งานธุรการ	3	6.7
6	งานพัฒนาสังคม	3	6.7
7	ชำระภาษี	3	6.7
8	งานทะเบียน	2	4.4
9	งานประชาสัมพันธ์	2	4.4
10	ขออนุญาตต่อเติมบ้าน	2	4.4
11	ขอถังขยะ	2	4.4
12	สมัครชมรมผู้สูงอายุ	2	4.4
13	ยื่นคำร้องขอตัดต้นไม้	2	4.4
14	สอบถามเกี่ยวกับแผนพัฒนาท้องถิ่น	1	2.2
15	ลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	1	2.2
16	ขอใช้รถกู้ภัย	1	2.2
17	ติดตามมาตรน้ำ	1	2.2
18	ชำระกองทุนสวัสดิการชุมชน	1	2.2
19	บริการอำนวยความสะดวกสิทธิ	1	2.2
20	ย้ายเสาธง	1	2.2
รวม		45	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ ๒

จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔๕ คน พบว่า เรื่องที่ประชาชนมาขอรับบริการ มีจำนวนทั้งหมด ๒๐ เรื่อง โดย เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ สอบถามการสมัครเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑ และ เรื่องที่ขอรับบริการน้อยที่สุด คือ สอบถามเกี่ยวกับแผนพัฒนาท้องถิ่น ลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขอใช้รถกู้ภัย ติดตามมาตรน้ำ ชำระกองทุนสวัสดิการชุมชน บริการอำนวยความสะดวกสิทธิ และย้ายเสาธง โดยมีจำนวนประชาชนที่มาขอรับบริการอย่างละเท่าๆ กัน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒

**ตารางที่ ๓ : การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ เทศบาลตำบลบ้านกรด
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน : ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖)**

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	25	3	11	3	3	3.9778	ปานกลาง
2	ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการ	17	7	10	5	6	3.5333	ปานกลาง
3	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ	15	6	11	7	6	3.3778	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.6296	ปานกลาง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
6	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	18	7	13	4	3	3.7333	ปานกลาง
7	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	15	8	10	5	7	3.4222	ปานกลาง
8	ขั้นตอนให้บริการ มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ชัดเจน	16	8	11	6	4	3.5778	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.5778	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
11	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	16	10	8	3	8	3.5111	ปานกลาง
12	รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	15	6	8	5	11	3.2000	ปานกลาง
13	ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	17	11	8	3	6	3.6667	ปานกลาง
14	สามารถแก้ปัญหา / อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม	17	9	10	4	5	3.6444	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.5056	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยภาพรวม							3.5710	ปานกลาง
คิดเป็นร้อยละ							71.4198	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ ๓

การประเมินความพึงพอใจแบ่งเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจแบ่งเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด (๕), มาก (๔), ปานกลาง (๓), น้อย (๒), ควรปรับปรุง (๑)

๑) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม ๓.๖๒๙๖ ระดับความพึงพอใจ คือ ปานกลาง โดยเรื่อง อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ๓.๙๗๗๘

๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม ๓.๕๗๗๘ ระดับความพึงพอใจ คือ ปานกลาง โดยเรื่อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ๓.๗๓๓๓

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม ๓.๕๐๕๖ ระดับความพึงพอใจ คือ ปานกลาง โดยเรื่อง ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ๓.๖๖๖๗

๖. สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ เทศบาลตำบลบ้านกรูด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน : ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการ เทศบาลตำบลบ้านกรูด โดยมีระดับความพึงพอใจ คือ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยในภาพรวม ๓.๕๗๑๐ และคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๑๙๘