



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล โทร/โทรสาร ๐ - ๓๒๖๙ - ๕๓๓๗

ที่ ปช ๕๒๘๐๑/๑๒๔๒

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการบริการของเทศบาลตำบลบ้านกรูด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านกรูด

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านกรูด ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลบ้านกรูด เพื่อพัฒนาการให้บริการในท้องถิ่นและประชาชนที่มาติดต่อราชการได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการขอเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน และสรุปผลรายงานให้ผู้บริหารทราบภายในสิ้นปีงบประมาณ นั้น

บัดนี้ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ แล้ว เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรรวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรค และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพจึงขอรายงานการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านกรูด พร้อมนี้ได้แนบรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตามรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวเรวดี วัฒนะ)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

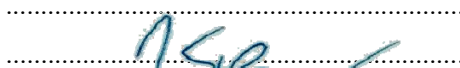
ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล



(นายพงษ์พัฒน์ ศรีจันทร์)

นิติกรชำนาญการ รักษาการแทน

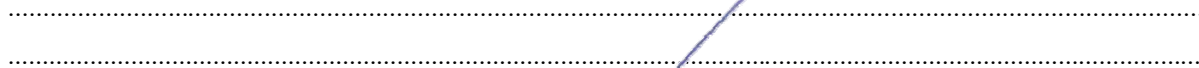
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ



(นางสาวชลพร ขาวพวง)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลบ้านกรูด



(นายณฐพล ภูมิรินทร์)

ปลัดเทศบาลตำบลบ้านกรูด

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลบ้านกรูด

☒ อนุมัติ/เห็นชอบ

☐ ไม่อนุมัติ เห็นควรดำเนินการ.....



(นายอิสรา กาญจนรัตน์)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านกรูด

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลบ้านกรูด อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลโนนทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านกรูด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลโนนทองประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	๖๒
หญิง	๑๙	๓๘
รวม	๕๐	
๒. อายุ		
		-

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	
๒๑ – ๔๐ ปี	๙	๑๘
๔๑ – ๖๐ ปี	๒๘	๕๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๓	๒๖
รวม	๕๐	

ตารางที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
๑	ความเหมาะสมของสถานที่	๘/๑๖ %	๓๗/๗๔%	๕/๑๐%		
๒	ความพร้อมของเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ ฯลฯ	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%		
๓	ที่จัดเก็บครรชนีข้อมูลข่าวสาร	๘/๑๖%	๓๕/ ๗๐%	๗/๑๔%		
๔	ครรชนีข้อมูลข่าวสารมีรายละเอียดพอสมควรและ ง่ายต่อการค้นหา	๙/๑๘%	๓๖/๗๒%	๕/๑๐%		
๕	การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลข่าวสาร	๔/๘%	๓๙/ ๗๘%	๑๐/๒๐%		
๖	ความสะดวกในการค้นหา	๗/๑๔%	๓๖/๗๒%	๗/๑๔%		
๗	ความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารที่รวบรวมไว้ใน ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%		
๘	ความครบถ้วนขอข้อมูลเอกสารที่ประสงค์ดู	๔/๘%	๓๙/ ๗๘%	๑๐/๒๐%		
๙	อธียาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่	๗/๑๔%	๓๖/๗๒%	๗/๑๔%		
๑๐	คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%		
๑๑	ความรวดเร็ว และการให้บริการแล้วเสร็จภายใน กำหนดระยะเวลา	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๔
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๗
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๑๒.๗๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองการศึกษา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป