



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบางตะบูน

ที่ สป.๔๙๓/๒๕๖๔

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลบางตะบูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางตะบูน

ตามที่เทศบาลตำบลบางตะบูน ได้จัดทำหนังสือแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางตะบูน หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อขอใช้บริการของเทศบาลฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ ข้อบกพร่องต่างๆ รวมถึงพัฒนาแนวทางการให้บริการ ของเทศบาลฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบล บางตะบูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารสรุปผลการประเมินความพึงพอใจที่แนบมา พร้อมบันทึกข้อความนี้

(นางสาวกัลยา ศรีแสง)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เรียน ปลัดเทศบาล	เรียน นายกเทศมนตรี	ทราบ
-เห็นควรพิจารณาดำเนินการ -ประกาศพิมพ์ใบปลิว ลงชื่อ.....	-เห็นควรพิจารณาดำเนินการ ลงชื่อ.....	(<input checked="" type="checkbox"/>) ดำเนินการตามเสนอ () ลงชื่อ.....
(นางสาวศรีธัญญา ฉิมฉาย) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	(นายวรภพ ไทรงาม) ปลัดเทศบาล	(นายชัยยศ สงวนทรัพย์) นายกเทศมนตรีตำบลบางตะบูน



สรุปประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบางตะบูน อำเภอ บ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) โดยมีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างประชากรและกลุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลบางตะบูน อำเภอ บ้านแหลม จังหวัด เพชรบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งปลายปิดและปลายเปิด มีข้อคำถามให้เลือกเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) ๕ ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจดังนี้

คะแนน ๕ = พึงพอใจมากที่สุด

คะแนน ๔ = พึงพอใจมาก

คะแนน ๓ = พึงพอใจปานกลาง

คะแนน ๒ = พึงพอใจน้อย

คะแนน ๑ = พึงพอใจน้อยที่สุด

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลบางตะบูน อำเภอ บ้านแหลม จังหวัด เพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมิน ดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑) เพศ		
ชาย	๕๒ คน	๔๗.๒๗
หญิง	๕๘ คน	๕๒.๗๓
รวม	๑๑๐ คน	๑๐๐
๒) อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒ คน	๑๐.๙๑
อายุ ๒๑-๔๐ ปี	๓๕ คน	๓๑.๘๒
อายุ ๔๑-๖๐ ปี	๔๘ คน	๔๓.๖๔
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕ คน	๑๓.๖๔
รวม	๑๑๐ คน	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓) การศึกษา		
ประถมศึกษา	๕๓ คน	๕๘.๑๘
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๔๘ คน	๕๓.๖๔
ปริญญาตรี	๙ คน	๘.๑๘
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๑๐ คน	๑๐๐
๓) อาชีพ		
เกษตรกร	๒๕ คน	๒๒.๗๓
ผู้ประกอบการ	๒๒ คน	๒๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๕๐ คน	๔๕.๔๕
องค์กร/ชุมชน	๑๓ คน	๑๑.๘๒
อื่นๆ โปรตรระบุ.....	-	-
รวม	๑๑๐ คน	๑๐๐

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
การขอรับบริการเบี้ยยังชีพ	๑ คน	๐.๙๑
การขอรับบริการเบี้ยผู้สูงอายุ	๒๒ คน	๒๐
การขอรับบริการเบี้ยผู้พิการ	๑ คน	๐.๙๑
การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	๒ คน	๑.๘๒
การจดทะเบียนพาณิชย์	๒ คน	๑.๘๒
การขออนุญาตจัดตั้งตลาด	๕ คน	๔.๕๕
การชำระภาษีป้าย	๑ คน	๐.๙๑
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒๘ คน	๒๕.๔๕
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๘ คน	๗.๒๗
การขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต	๒ คน	๑.๘๒
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑ คน	๐.๙๑
การร้องทุกข์-ร้องเรียน	๐ คน	๐.๐๐
การขอสนับสนุนพืชมอกควิน	๐ คน	๐.๐๐
การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๓ คน	๒.๗๓
การขออนุญาตประกอบกิจการ	๕ คน	๔.๕๕
การบริการงานทะเบียนราษฎร	๑๑ คน	๑๐.๐๐
การบริการการศึกษาเด็กปฐมวัย	๑๘ คน	๑๖.๓๖
อื่นๆ	๐ คน	๐.๙๑
รวม	๑๑๐ คน	๑๐๐

จากตาราง พบว่า เรื่องที่ขอรับบริการในภาพรวมงานบริการ ของเทศบาลตำบลบางตะบูน อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ การขอรับบริการมากที่สุด คือ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๕ รองลงมาได้แก่ การขอรับบริการเบี้ยผู้สูงอายุ, การบริการการศึกษาเด็กปฐมวัย และการบริการงานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐, ร้อยละ ๑๖.๓๖, และร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่มีต่อการบริการ

ที่	การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		๔.๒๗	๘๕.๓๑	มากที่สุด
๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๐๖	๘๑.๒๗	มาก
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๓๕	๘๖.๙๑	มากที่สุด
๓	การติดป้ายแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา	๔.๔๕	๘๘.๙๑	มากที่สุด
๔	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔.๐๙	๘๑.๘๒	มาก
๕	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๓๘	๘๗.๖๔	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		๔.๕๗	๙๑.๓๘	มากที่สุด
๖	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๗	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๖๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๘	ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๙	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๖๖	๙๓.๒๗	มากที่สุด
๑๐	มีความเสมอภาคให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๘	๘๗.๖๔	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		๔.๕๒	๙๐.๓๓	มากที่สุด
๑๑	ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์	๔.๓๒	๘๖.๓๖	มากที่สุด
๑๒	จุดบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๓๕	๘๗.๐๙	มากที่สุด
๑๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๑	๙๐.๑๘	มากที่สุด
๑๔	ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๔.๕๖	๙๑.๒๗	มากที่สุด
๑๕	ความความพึงพอใจของสถานที่โดยรวม	๔.๘๔	๙๖.๗๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม		๔.๔๕	๘๙.๐๑	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่มีต่อการบริการในภาพรวมงานบริการ ของเทศบาลตำบลบางตะบูน อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบด้วยส่วนราชการ ๕ กอง คือ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองการศึกษา และจากตารางพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๘ โดยเรียงลำดับ ดังนี้ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และมีความเสมอภาคให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ ด้านที่มีระดับความพึงพอใจรองลงมา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๓ โดยเรียงลำดับ ดังนี้ คือ ความพึงพอใจในสถานที่โดยรวม ความสะอาดของสถานที่โดยรวม ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มฯ จุดบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจลำดับสุดท้าย คือ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๑ โดยเรียงลำดับ ดังนี้ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ความรวดเร็วในการให้บริการ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

เกณฑ์การประเมิน

มากที่สุด	๔.๒๑ - ๕.๐๐
มาก	๓.๔๑ - ๔.๒๐
ปานกลาง	๒.๖๑ - ๓.๔๐
น้อย	๑.๘๑ - ๒.๖๐
น้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๘๐

สรุปความพึงพอใจในภาพรวม ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๑ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบางตะบูน อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๑

๗. ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การบริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางตะบูนมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นให้มีการดำเนินการดังนี้

- ๑) เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การให้บริการนอกสถานที่ การให้บริการผ่าน Social network
- ๒) เสริมสร้างความรู้ให้แก่บุคลากรสามารถให้สามารถปฏิบัติงานในด้านต่างๆ แทนกันได้
- ๓) ควรจัดทำแผนผังการให้บริการ ทุกกระบวนการงานบริการ และติดตั้งให้ประชาชน ผู้มาใช้บริการสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลบางตะบูน อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของเทศบาลตำบลบางตะบูน อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 21-40 ปี อายุ 41-60 ปี อายุ 60 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/เทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ เกษตรกร ผู้ประกอบการ ประชาชนผู้รับบริการ องค์กร/ชุมชน
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> การขอรับบริการเบี้ยยังชีพ | <input type="checkbox"/> การขอรับบริการเบี้ยผู้สูงอายุ | <input type="checkbox"/> การขอรับบริการเบี้ยผู้พิการ |
| <input type="checkbox"/> การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด | <input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> การขออนุญาตจัดตั้งตลาด |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย | <input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน | <input type="checkbox"/> การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร |
| <input type="checkbox"/> การขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | <input type="checkbox"/> การร้องทุกข์-ร้องเรียน |
| <input type="checkbox"/> การขอสนับสนุนพืชมอกควั่น | <input type="checkbox"/> การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค | <input type="checkbox"/> การขออนุญาตประกอบกิจการ |
| <input type="checkbox"/> การบริการงานทะเบียนราษฎร (ณ ที่ว่าการอำเภอบ้านแหลม) | | <input type="checkbox"/> การบริการการศึกษาเด็กปฐมวัย |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | | |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่มีต่อการบริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
4. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
8. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม					
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน					
10. มีความเสมอภาคให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
11. ความชัดเจนของ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์					
12. จุดบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
13. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มฯ					
14. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม					
15. ความความพึงพอใจในสถานที่โดยรวม					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....