



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบางตะบูน

ที่ สป. ๑๔๘/๒๕๖๔

วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลบางตะบูน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางตะบูน

ตามที่งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลบางตะบูน ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง มีนาคม ๒๕๖๔ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของเทศบาลฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นั้น

บัดนี้ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยเทศบาลตำบลบางตะบูน ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๘๕.๘๓ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ แนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาเผยแพร่ให้เจ้าหน้าที่และประชาชนได้ทราบโดยทั่วกัน

(นางสาวกัลยา ศรีแสง)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวศรีัญญา ฉิมฉาย)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรี

-

น. พัดม. น. พ.อ. น. มา. น. อ.

(นายธณัฐ พ่วงเดช)

ผู้อำนวยการกองช่าง

รักษาการนายก ปลัดเทศบาล

ทราบ

(นายชัยยศ สงวนทรัพย์)

นายกเทศมนตรีตำบลบางตะบูน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ของเทศบาลตำบลบางตะบูน  
อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี  
(ครั้งแรก) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔  
(ตุลาคม ๒๕๖๓ – มีนาคม ๒๕๖๔)

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบางตะบูน  
อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี (ครั้งแรก) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓- มีนาคม ๒๕๖๔)  
มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ และผู้ปกครองนักเรียน โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บ  
แบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๙๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – มีนาคม ๒๕๖๔

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลบางตะบูน อำเภอบ้านแหลม  
จังหวัดเพชรบุรี

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบางตะบูน ครั้งปีแรก  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – มีนาคม ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๕	(๒๗.๗๘)
หญิง	๖๕	(๗๒.๒๒)
<b>รวม</b>	<b>๙๐</b>	<b>(๑๐๐)</b>
<b>๒. อายุระหว่าง</b>		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๑๒	(๑๓.๓๓)
๒๕ - ๓๕ ปี	๔๐	(๔๔.๔๔)
๓๕ - ๖๐ ปี	๒๖	(๒๘.๘๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	(๑๓.๓๓)
<b>รวม</b>	<b>๙๐</b>	<b>(๑๐๐)</b>
<b>๓. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๒๕	(๒๗.๗๘)
บริการ/รับจ้าง	๔๕	(๕๐)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๔	(๑๕.๕๕)
อื่น ๆ	๖	(๖.๖๗)
<b>รวม</b>	<b>๙๐</b>	<b>(๑๐๐)</b>

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ (เรียงลำดับ)	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๑	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน</b>		
	๑.๑ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	๘๖.๔๐	
	๑.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๘๕.๒๐	
	๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๘๕	
	๑.๔ มีความรู้ ความเข้าใจให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามตรงกับความต้องการ	๘๗.๔๐	
	<b>รวม</b>	<b>๓๔๔</b>	<b>๘๖ (๓๔๔/๔ = ๘๖)</b>

๒	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอน		
	๒.๑ มีขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	๘๓.๕๐	
	๒.๒ มีความชัดเจนและโปร่งใส	๘๗.๒๐	
	๒.๓ มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง	๘๔.๓๐	
	รวม	๒๕๕	๘๕ (๒๕๕/๓ = ๘๕)
๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ (เรียงลำดับ)	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
	๓.๑ มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัยและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	๘๕.๒๐	
	๓.๒ สถานที่ทำงาน สะอาด เป็นระเบียบ	๘๖.๓๐	
	๓.๓ ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ของหน่วยงาน	๘๘.๔๐	
	๓.๔ มีที่จอดรถเพียงพอ	๘๖.๑๐	
	รวม	๓๔๖	๘๖.๕ (๓๔๖/๔ = ๘๖.๕)
๔	โดยสภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	๒๕๗.๕๐	๘๕.๘๓

จากตารางที่ ๒ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

๑. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๖
๓. สภาพรวมทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๓
๔. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๘๕

#### ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบางตะบูน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางตะบูน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๓

#### ๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย ควรเพิ่มบุคลากรหรือสร้างความรู้ให้เจ้าหน้าที่คนอื่นสามารถปฏิบัติแทนกันได้

๗.๒ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้