



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบางโขมด

ที่ สบ ๓๑๘๐๑ /

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางโขมด

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางโขมด

เรื่องเดิม

ตามที่สำนักปลัดได้จัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละงานบริการประชาชน ของสำนัก/กอง ของเทศบาลตำบลบางโขมด เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ นั้น

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัดเทศบาลตำบลบางโขมดได้ประมวลผลการตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลบางโขมด เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลบางโขมด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ให้ผู้บริหารทราบ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น ๑๑๗ คน เป็นชาย ๖๒ คน เป็นหญิง ๕๕ คน ผลการประเมินความพึงพอใจปรากฏตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นางสาวกชญา

(นางสาวมณัญญา ศรีสุระ)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(ชุมพร ทองอ่อนเรือน)

ปลัดเทศบาลตำบลบางโขมด

- ทราบ

(นายธนาภาส ปัญญากาวิน)

นายกเทศมนตรีตำบลบางโขมด

**สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลบางโขมด ประจำปีงบประมาณ 2565**

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางโขมด จากวิธีการสร้างแบบสอบถามและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้าใช้บริการ มีเกณฑ์ที่ให้คะแนน ดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	พอใจ
4	คะแนน	หมายถึง	ค่อนข้างพอใจ
3	คะแนน	หมายถึง	เฉย ๆ
2	คะแนน	หมายถึง	ไม่ค่อยพอใจ
1	คะแนน	หมายถึง	ไม่พอใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลการสำรวจครั้งนี้ มีผู้เข้าร่วมสำรวจทั้งหมดจำนวน 117 คน และตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 117 คน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วย		ระดับการประเมิน (จำนวนร้อยละ)					
1	ด้านการกระบวนกร/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1	ค่าเฉลี่ย
1.1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความคล่องตัว	70.09	32.48	0	0	0	4.11
1.2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	72.65	31.63	0	0	0	4.19
1.3	วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	68.38	33.34	0	0	0	4.07
2	ด้านบุคลากร						
2.1	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	65.82	34.19	0.86	0	0	3.99
2.2	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	66.67	30.77	0.86	0	0	3.91
2.3	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	68.38	29.06	2.57	0	0	3.94
3	ด้านการอำนวยความสะดวก						
3.1	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย น้ำดื่ม	66.67	32.48	1.71	0	0	4.01
3.2	ความสะอาดของที่ให้บริการโดยรวม	73.51	50.43	0	0	0	4.87

3.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	72.65	27.35	0	0	0	4.04
3.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	70.09	30.77	0	0	0	4.05
3.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	73.51	24.79	0.86	0	0	4.02
4. ด้านช่องทางการให้บริการ						
4.1 ทางเฟซบุ๊ก	64.97	35.90	0.86	0	0	4.01
4.2 ทางไลน์	68.38	30.77	0.86	0	0	3.98
4.3 ทางโทรศัพท์	68.38	29.92	0.86	0	0	3.95
4.4 มาด้วยตนเอง	70.79	29.06	0.86	0	0	4.03

ผลจากการพบว่าผู้เข้าใช้บริการเทศบาลตำบลบางโขมดส่วนใหญ่ มีความพอใจมากที่สุด
คือในระดับ 5 และ 4 โดยด้านที่มีคะแนนสูงสุดคือ ด้านความสะอาดของที่ให้บริการ โดยคะแนนรวมคือ 4.87
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

อย่างไรก็ดี ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการเทศบาลถือว่าอยู่ในระดับความพึง
พอใจมากมีอัตราเฉลี่ยสูงสุด