



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงานเทศบาลเมืองปรกฟ้า

ที่ ขบ๕๖๒๐๖/๐๗๘

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปรกฟ้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองปรกฟ้า

ตามที่เทศบาลเมืองปรกฟ้าได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เทศบาลเมืองปรกฟ้าได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น โดยการสุ่มแจกแบบประเมินให้กับประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลเมืองปรกฟ้าจำนวน ๑๐๐ คน นั้น

บัดนี้ ได้สิ้นสุดรอบระยะเวลาการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการแล้ว จึงขอสรุปผลการประเมินดังกล่าว โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๑ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ธัญจิรา
(นางสาวธัญจิรา ศรีสุข)
ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

ความเห็นผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

.....
.....

(นายฐิติพงษ์ เนื่องจำนงค์)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ความเห็นรองปลัดเทศบาลเมืองปรกฟ้า

.....
.....

(นางปาริชาติ ไปปัญญะกุล)

รองปลัดเทศบาลเมืองปรกฟ้า

๗ มก๖3

ความเห็นปลัดเทศบาลเมืองปรกฟ้า

.....
.....

จำสืบทวี

(เดชอนันต์ มธุระญญานนท์)

ปลัดเทศบาลเมืองปรกฟ้า

ความเห็นนายกเทศมนตรีเมืองปรกฟ้า

.....
.....

(นายสุทิน สุดถิ่น)

นายกเทศมนตรีเมืองปรกฟ้า

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลเมืองปรกฟ้า อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี
ประจำปี ๒๕๖๓

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลเมืองปรกฟ้า อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ประจำปี ๒๕๖๓ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไป และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลเมืองปรกฟ้า อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลเมืองปรกฟ้า อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน/คน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๙	(๓๙.๐๐)
หญิง	๖๑	(๖๑.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
๑๕ - ๒๐ ปี	๘	(๘.๐๐)
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๗	(๑๗.๐๐)
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๑	(๒๑.๐๐)
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๘	(๒๘.๐๐)
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๔	(๑๔.๐๐)
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๒	(๑๒.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

สถานภาพ	จำนวน/คน	ร้อยละ
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๕	(๒๕.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๐	(๒๐.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๗	(๑๗.๐๐)
อนุปริญญาตรี/ปวส.	๒๓	(๒๓.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๓	(๑๓.๐๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	(๒.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕	(๕.๐๐)
รับจ้าง	๑๘	(๑๘.๐๐)
เกษตรกร	๓๓	(๓๓.๐๐)
ค้าขาย	๑๗	(๑๗.๐๐)
พนักงานบริษัท	๑๑	(๑๑.๐๐)
นักเรียน/นักศึกษา	๔	(๔.๐๐)
อื่น ๆ	๑๒	(๑๒.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-	-
- การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมฯ	๒	(๒.๐๐)
- บริการ Internet สำหรับประชาชน	๑	(๑.๐๐)
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๕	(๕.๐๐)
- การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน	-	-
- การขออนุญาตใช้น้ำประปา	๖	(๖.๐๐)
- การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๓๕	(๓๕.๐๐)
- การชำระค่าน้ำประปา	๙	(๙.๐๐)
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์	-	-
- การชำระค่าขยะมูลฝอย	๓	(๓.๐๐)
- การขอรับบริการเก็บขนขยะมูลฝอย	๑	(๑.๐๐)
- การขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง	-	-
- การขอรับวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๒	(๒.๐๐)
- การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๑	(๑.๐๐)
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๒	(๒.๐๐)
- การขอใช้สนามกีฬาากลางแจ้งเทศบาลเมืองปรังพำ	๑	(๑.๐๐)

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
- การรับลงทะเบียนเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	๗	(๗.๐๐)
- การขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยโรคเอดส์	๑๔	(๑๔.๐๐)
- การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยโรคเอดส์	๙	(๙.๐๐)
- การทำบัตรประจำตัวผู้พิการ	-	-
- การขอรับการสนับสนุนรถบรรทุกน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค/เพื่อการเกษตร	๒	(๒.๐๐)
- อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๒๐%	๖๖%	๑๔%		
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๓%	๖๓%	๑๔%		
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๒%	๖๗%	๑๑%		
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	๑๖%	๗๑%	๑๓%		
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๕%	๗๔%	๑๑%		
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๑%	๗๐%	๙%		
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๑๕%	๖๕%	๒๐%		
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๗%	๗๒%	๑๑%		
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๙%	๗๑%	๑๐%		
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๓%	๗๓%	๑๔%		
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๑๖%	๗๖%	๘%		
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๘%	๗๘%	๔%		
รวม	๒๑๕	๘๔๖	๑๓๙		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละระดับคิดเป็นร้อยละ = จำนวนความพึงพอใจแต่ละระดับ x ๑๐๐ จำนวนรวมทั้งสิ้น (๑๐๐ คน x ๑๒ = ๑,๒๐๐)	๑๘	๗๑	๑๒		

๖. สรุปผลการประเมิน

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองปรกฟ้า จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเกษตรกร

๒. เรื่องที่ประชาชนมาติดต่อส่วนใหญ่ เป็นการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

๓. จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลเมืองปรกฟ้า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๘ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๑ และในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒

๗. สรุปข้อเสนอแนะ

- สิ่งที่ประชาชนพึงพอใจในการบริการ

๑. เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเอง

๒. มีการคัดกรองก่อนเข้ารับบริการเพื่อป้องกัน โควิด ๑๙

- สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

๑. ควรเพิ่มที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการและมีการจัดพื้นที่ให้เป็นระเบียบ

๒. ควรบริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว

๓. ห้องน้ำไม่สะอาด

๔. ควรแก้ไขปัญหาด้านสาธารณูปโภค เช่น การซ่อมทางสาธารณะ หรือการแก้ไขเรื่องน้ำประปาให้มีความรวดเร็วกว่านี้