



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณเทศบาลเมืองปรกฟ้า

ที่ ขบ๕๖๒๐๗/๐๖๕

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปรกฟ้า
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองปรกฟ้า

ตามที่เทศบาลเมืองปรกฟ้าได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เทศบาลเมืองปรกฟ้าได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น โดยการสุ่มแจกแบบประเมินให้กับประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลเมืองปรกฟ้าจำนวน ๑๐๐ คน นั้น

บัดนี้ ได้สิ้นสุดรอบระยะเวลาการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการแล้ว จึงขอสรุปผลการประเมินดังกล่าว โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ธรรมาธิ

(นางสาวธรรมาธิ ตรีสุข)

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

ความเห็นผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

.....
.....

๐๕๐/

(นายณรงค์ สุรินทร์)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ความเห็นรองปลัดเทศบาลเมืองปรกฟ้า

.....
.....

๐๕๐/

(นางปาริชาติ โปปัญญาะกุล)

รองปลัดเทศบาลเมืองปรกฟ้า

ความเห็นปลัดเทศบาลเมืองปรกฟ้า

.....
.....

จำสัตรี

๐๕๐/

(เดชอนันต์ มธุระญานนท์)

ปลัดเทศบาลเมืองปรกฟ้า

ความเห็นนายกเทศมนตรีเมืองปรกฟ้า

.....
.....

๐๕๐/

(นายสุทิน สุดถิ่น)

นายกเทศมนตรีเมืองปรกฟ้า

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลเมืองปรกฟ้า อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี
ประจำปี ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลเมืองปรกฟ้า อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ประจำปี ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไป และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

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	๔๑	(๔๑.๐๐)
หญิง	๕๙	(๕๙.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
๑๕ - ๒๐ ปี	๓	(๓.๐๐)
๒๑ - ๓๐ ปี	๒๑	(๒๑.๐๐)
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๗	(๒๗.๐๐)
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๐	(๓๐.๐๐)
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๒	(๑๒.๐๐)
๖๐ ปี ขึ้นไป	๗	(๗.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

สถานภาพ	จำนวน/คน	ร้อยละ
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๖	(๒๖.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๙	(๑๙.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๗	(๑๗.๐๐)
อนุปริญญาตรี/ปวส.	๒๑	(๒๑.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๕	(๑๕.๐๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	(๒.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๖	(๖.๐๐)
รับจ้างทั่วไป	๒๕	(๒๕.๐๐)
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๑๔	(๑๔.๐๐)
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๗	(๗.๐๐)
เกษตรกร/ประมง	๒๗	(๒๗.๐๐)
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๕	(๕.๐๐)
พนักงานบริษัท	๙	(๙.๐๐)
นักเรียน/นักศึกษา	๓	(๓.๐๐)
อื่น ๆ	๔	(๔.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-	-
- การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมฯ	๑	(๑.๐๐)
- บริการ Internet สำหรับประชาชน	๑	(๑.๐๐)
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๓	(๓.๐๐)
- การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน	-	-
- การขออนุญาตใช้น้ำประปา	๕	(๕.๐๐)
- การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง/ภาษีป้าย	๑๘	(๑๘.๐๐)
- การชำระค่าน้ำประปา	๑๕	(๑๕.๐๐)
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๑	(๑.๐๐)
- การชำระค่าขยะมูลฝอย	๖	(๖.๐๐)
- การขอรับบริการเก็บขนขยะมูลฝอย	๑	(๑.๐๐)
- การขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง	๑	(๑.๐๐)
- การขอรับวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๒	(๒.๐๐)
- การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๒	(๒.๐๐)
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๒	(๒.๐๐)
- การขอใช้สนามกีฬาากลางแจ้ง/ขอเปิดอุปกรณ์กีฬา	๒	(๒.๐๐)
- การรับลงทะเบียนเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	๑๑	(๑๑.๐๐)

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
- การขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยโรคเอดส์	๗	(๗.๐๐)
- การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยโรคเอดส์	๑๖	(๑๖.๐๐)
- การทำบัตรประจำตัวผู้พิการ	-	-
- การขอรับการสนับสนุนรถบรรทุกน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค/เพื่อการเกษตร	๓	(๓.๐๐)
- อื่น ๆ	๓	(๓.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม) แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๒๓%	๗๓%	๔%		
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น รวดเร็ว เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๒๕%	๗๒%	๓%		
๑.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อมูลและแก้ปัญหาได้ เป็นต้น	๒๗%	๖๙%	๔%		
๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๕%	๗๐%	๕%		
๑.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๔%	๗๔%	๒%		
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๒๘%	๖๘%	๓%	๑%	
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๒๕%	๗๑%	๔%		
๒.๓ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒๘%	๖๗%	๕%		
๒.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๒๗%	๖๖%	๗%		
๒.๕ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๓๐%	๖๗%	๓%		
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๒%	๗๔%	๔%		
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ (ห้องน้ำ/ทางลาด)	๒๔%	๗๓%	๓%		

๓.๓ มีความพร้อมและจำนวนที่เพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๘%	๖๘%	๔%		
๓.๔ มีป้ายหรือข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๕%	๖๙%	๖%		
๓.๕ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๒๓%	๗๒%	๕%		
รวม	๓๘๔	๑,๐๕๓	๖๒	๑	
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละระดับคิดเป็นร้อยละ = $\frac{\text{จำนวนความพึงพอใจแต่ละระดับ} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนรวมทั้งสิ้น (๑๐๐ คน \times ๑๕ = ๑,๕๐๐)}}$	๒๕.๖๐	๗๐.๒๐	๔.๑๓	๐.๐๗	

๖. สรุปผลการประเมิน

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองปรกฟ้า

(๑.๑) มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ ๕๙

(๑.๒) ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็น ร้อยละ ๓๐

(๑.๓) ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็น ร้อยละ ๒๖

(๑.๔) ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็น ร้อยละ ๒๗

๒. เรื่องที่ประชาชนมาติดต่อส่วนใหญ่ เป็นการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง/ภาษีป้าย คิดเป็น ร้อยละ ๑๘

๓. จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลเมืองปรกฟ้า โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒๐

๗. สรุปข้อเสนอแนะ

- สิ่งที่ประชาชนพึงพอใจในการบริการ

๑. สถานที่กว้างขวาง

๒. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ

๓. สามารถแนะนำข้อมูลต่างๆ ที่ประชาชนต้องการทราบได้ดี

๔. บริการดี รวดเร็ว

- สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

๑. ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น

๒. เพิ่มจุดในการให้บริการน้ำดื่มสำหรับประชาชน