



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน

ที่ กวผ. ๘๘ /๒๕๖๔

วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลบ้านฝื่อ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านฝื่อ

### ต้นเรื่อง

ด้วยเทศบาลตำบลบ้านฝื่อ ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ เพื่อประเมินการปฏิบัติงานของเทศบาล ซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อหน่วยงานที่ให้บริการได้ การประเมินความพึงพอใจ ได้ดำเนินการระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓-กันยายน ๒๕๖๔ จากผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ เทศบาลตำบลบ้านฝื่อ จำนวน ๓๐๐ ชุด โดยแบ่งออกเป็น สำนัก/กองละ ๖๐ ชุด ซึ่งสรุปผลการประเมินฯ ได้ดังนี้

### ๑. ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ จำนวนแบบสอบถาม จำนวน ๓๐๐ คน แยกเป็นสำนัก/กองละ ๖๐ คน ดังนี้

- สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๖๐ คน แยกเป็น เพศชาย ๒๔ คน เพศหญิง ๓๖ คน
- กองคลัง จำนวน ๖๐ คน แยกเป็น เพศชาย ๓๑ คน เพศหญิง ๒๙ คน
- กองช่าง จำนวน ๖๐ คน แยกเป็น เพศชาย ๒๙ คน เพศหญิง ๓๑ คน
- กองสาธารณสุข จำนวน ๖๐ คน แยกเป็น เพศชาย ๓๓ คน เพศหญิง ๒๗ คน
- กองสวัสดิการฯ จำนวน ๖๐ คน แยกเป็น เพศชาย ๒๐ คน เพศหญิง ๔๐ คน

ผู้มาขอรับบริการเพศชาย จำนวน ๑๓๗ คน เพศหญิง จำนวน ๑๖๓ คน ดังนั้น เฉลี่ยแล้วผู้มารับบริการ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๖๗ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓๓

๑.๒ ช่วงอายุผู้เข้ารับบริการ แยกเป็นสำนัก/กองๆ ละ ๖๐ คน ดังตารางต่อไปนี้

สำนัก/กอง ช่วงอายุ	๑๘-๒๕	๒๖-๓๕	๓๖-๔๕	๔๖-๕๕	๕๖ปีขึ้นไป	หมายเหตุ
สำนักปลัด	๙	๑๓	๑๔	๑๙	๕	
กองคลัง	-	๑๒	๒๗	๑๒	๙	
กองช่าง	๗	๑๕	๑๙	๑๑	๘	
กองสาธารณสุข	๕	๑๐	๑๗	๑๙	๙	
กองสวัสดิการฯ	๑๘	๑๕	๕	-	๒๒	
รวม	๓๙	๖๕	๘๒	๖๑	๕๓	
คิดเป็นร้อยละ	๑๓	๒๑.๖๗	๒๗.๓๓	๒๐.๓๓	๑๗.๖๗	๑๐๐%

สรุป : ช่วงอายุที่มากขอรับบริการกับทางเทศบาลตำบลบ้านฝื่อมากที่สุดคืออายุระหว่าง ๓๕-๔๕ ปี

๑.๓ การศึกษาของผู้รับบริการ แยกเป็นสำนัก/กองๆ ละ ๖๐ คน ดังตารางต่อไปนี้

สำนัก/กอง การศึกษา	ชั้น ประถมศึกษา	ชั้น มัธยมต้น	ชั้น มัธยมปลาย	ชั้น ปวช./ ปวส./ปวท.	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	หมายเหตุ
สำนักปลัด	๒๔	๑๗	๑๙	-	-	
กองคลัง	๕	๑๑	๑๓	๑๙	๑๒	
กองช่าง	๑๘	๒๗	๙	๖	-	
กองสาธารณสุข	๕	๑๐	๑๗	๑๙	๙	
กองสวัสดิการฯ	๑๐	๒๑	๑๕	๑๔	-	
รวม	๖๒	๘๖	๗๓	๕๘	๒๑	
คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๖๗	๒๘.๖๗	๒๔.๓๓	๑๙.๓๓	๗	๑๐๐%

สรุป : การศึกษาของผู้รับบริการกับทางเทศบาลตำบลบ้านฝ้อมมากที่สุดคือระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

๑.๔ อาชีพของผู้รับบริการ แยกเป็นสำนัก/กองๆ ละ ๖๐ คน ดังตารางต่อไปนี้

สำนัก/กอง อาชีพ	เกษตรกร	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	ลูกจ้าง เอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	แม่บ้าน	ข้าราชการ/ พนง.ของรัฐ	หมายเหตุ
สำนักปลัด	๑๘	๘	๙	๑๒	๑๓	-	
กองคลัง	๙	๑๘	๗	๑๖	๓	๗	
กองช่าง	๗	๑๒	๑๕	๗	๑๑	๘	
กองสาธารณสุข	๗	๓๑	๕	๕	๙	๓	
กองสวัสดิการฯ	๑๓	๑๗	๕	๗	๑๘	-	
รวม	๕๔	๘๖	๔๑	๔๗	๕๔	๑๘	
คิดเป็นร้อยละ	๑๘	๒๘.๖๗	๑๓.๖๗	๑๕.๖๖	๑๘	๖	๑๐๐%

สรุป : อาชีพของผู้รับบริการกับทางเทศบาลตำบลบ้านฝ้อมมากที่สุดคืออาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

๒. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แยกเป็นสำนัก/กอง ได้ดังนี้

๒.๑ สำนักปลัดเทศบาล ตามตารางดังต่อไปนี้

ลำดับที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
		น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๑.	อาคารและสถานที่ให้บริการประชาชน มีความสะดวกเหมาะสม และง่ายต่อการเข้าใช้บริการ มากน้อยเพียงใด	-	-	๕	๗	๔๘
๒.	วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก ป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีเพียงพอให้บริการท่านมากน้อยเพียงใด	-	-	-	๑๐	๕๐
๓.	จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงานบริการ มากน้อยเพียงใด	-	-	-	๔	๕๖
๔.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความตั้งใจให้บริการท่าน ด้วยความรวดเร็ว ทันใจ และให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ กับท่านมากน้อยเพียงใด	-	-	-	๑๑	๔๙
รวม		-	-	๕	๓๒	๒๐๓
หาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด = $203/4 = 50.75$ คะแนน						

๒.๒ กองคลัง ตามตารางดังต่อไปนี้

ลำดับที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
		น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๑.	อาคารและสถานที่ให้บริการประชาชน มีความสะดวกเหมาะสม และง่ายต่อการเข้าใช้บริการ มากน้อยเพียงใด	-	-	-	๑	๕๙
๒.	วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก ป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีเพียงพอให้บริการท่านมากน้อยเพียงใด	-	-	-	๓	๕๗
๓.	จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงานบริการ มากน้อยเพียงใด	-	-	-	๓	๕๗
๔.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความตั้งใจให้บริการท่าน ด้วยความรวดเร็ว ทันใจ และให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ กับท่านมากน้อยเพียงใด	-	-	-	๔	๔๖
รวม		-	-	-	๑๑	๒๒๙
หาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด = $229/4 = 57.25$ คะแนน						

๒.๓ กองช่าง ตามตารางดังต่อไปนี้

ลำดับที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
		น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๑.	อาคารและสถานที่ให้บริการประชาชน มีความสะดวกเหมาะสม และง่ายต่อการเข้าใช้บริการ มากน้อยเพียงใด	-	-	-	๔	๕๖
๒.	วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก ป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีเพียงพอให้บริการท่านมากน้อยเพียงใด	-	-	-	๓	๕๗
๓.	จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงานบริการ มากน้อยเพียงใด	-	-	-	๑๐	๕๐
๔.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความตั้งใจให้บริการท่าน ด้วยความรวดเร็ว ทันใจ และให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ กับท่านมากน้อยเพียงใด	-	-	-	๗	๕๓
รวม		-	-	-	๒๔	๒๑๖
หาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด = $216/4 = 54$ คะแนน						

๒.๔ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ตามตารางดังต่อไปนี้

ลำดับที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
		น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๑.	อาคารและสถานที่ให้บริการประชาชน มีความสะดวกเหมาะสม และง่ายต่อการเข้าใช้บริการ มากน้อยเพียงใด	-	-	-	๖	๕๔
๒.	วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก ป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีเพียงพอให้บริการท่านมากน้อยเพียงใด	-	-	-	๑	๕๙
๓.	จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงานบริการ มากน้อยเพียงใด	-	-	-	๔	๕๖
๔.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความตั้งใจให้บริการท่าน ด้วยความรวดเร็ว ทันใจ และให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ กับท่านมากน้อยเพียงใด	-	-	-	๕	๕๕
รวม		-	-	-	๑๖	๒๒๔
หาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด = $224/4 = 56$ คะแนน						

๒.๕ กองสวัสดิการสังคม ตามตารางดังต่อไปนี้

ลำดับที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
		น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๑.	อาคารและสถานที่ให้บริการประชาชน มีความสะอาดเหมาะสม และง่ายต่อการเข้าใช้บริการ มากน้อยเพียงใด	-	-	-	๔	๕๖
๒.	วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก ป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีเพียงพอให้บริการท่านมากน้อยเพียงใด	-	-	-	๓	๕๗
๓.	จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงานบริการ มากน้อยเพียงใด	-	-	-	๗	๕๓
๔.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความตั้งใจให้บริการท่าน ด้วยความรวดเร็ว ทันใจ และให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ กับท่านมากน้อยเพียงใด	-	-	-	๔	๕๖
รวม		-	-	-	๑๘	๒๒๒
หาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด = $222/4 = 55.50$ คะแนน						

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนด้านการบริการ ของเทศบาลตำบลบ้านผือ สรุปได้ดังนี้

๑. สำนักปลัดเทศบาล มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๕๐.๗๕ คะแนน
๒. กองคลัง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๕๗.๒๕ คะแนน
๓. กองช่าง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๕๔ คะแนน
๔. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๕๖ คะแนน
๕. กองสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๕๕.๕๐ คะแนน

รวม ๑ สำนักกับ ๔ กอง ได้คะแนนเท่ากับ ๒๗๓.๕๐ คะแนน ดังนั้น เมื่อรวมคะแนนของแต่ละกองแล้ว มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านผือ (๒๗๓.๕/๓๐๐/๓๐๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๗

ข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มาขอรับบริการ คือ

๑. ควรจัดพื้นที่นั่งรอรับบริการงานทะเบียนให้มีความกว้างขวางมากกว่านี้
๒. ควรซ่อมแซมกล่องวงจรปิดให้ใช้งานได้ตามปกติทุกจุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

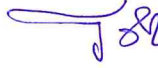
(ลงชื่อ)



(นางสาวสุชาดา ภริมจิตร)  
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นผู้อำนวยการกองฯ เห็นควรแล้วสำหรับโครงการฯ และมอบให้ดำเนินการ  
ไว้โดยเร็วที่สุด

(ลงชื่อ)



(นางระพีพร ชันดี)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ความเห็นปลัดเทศบาล

เห็นชอบตามที่เห็นสมควร

(ลงชื่อ)



(นายเนตร มูนิงค์)

ปลัดเทศบาลตำบลบ้านฝ้อ

คำสั่งนายกเทศมนตรี

ดำเนินการตามเสนอ

.....

(ลงชื่อ)



(นายอานวย อุดมเจริญไมตรี)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านฝ้อ