



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง

ที่ อท ๗๔๗๐๑ / -

วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง (ผ่านปลัดเทศบาลและหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล)

ตามที่เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการที่ให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมทั้งดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขการบริการในงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ นั้น

การสำรวจการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ใช้แบบ (Servey Research) เก็บข้อมูลจากประชาชน กลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ตำบลแสวงหา อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ด้วยแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ ตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ทำให้ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

### สรุปแบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานและการให้บริการประชาชน

เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

\*\*\*\*\*

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชน เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ตำบลแสวงหา อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมิน ดังนี้

#### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ กับเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

#### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓)

#### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานและการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง

#### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานและการให้บริการประชาชน คือการใช้ค่าร้อยละ

#### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานและให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓  
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓)

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๕๙	๕๙.๐๐
หญิง	๔๑	๔๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
<b>๒. อายุระหว่าง</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒.๐๐
๒๐-๓๐ ปี	๒๑	๒๑.๐๐
๓๑-๔๐ ปี	๒๘	๒๘.๐๐
๔๑-๕๐ ปี	๓๙	๓๙.๐๐
๕๑-๖๐ ปี	๗	๗.๐๐
มากกว่า ๖๐	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถม	๕๒	๕๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๐	๑๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๖	๑๖.๐๐
ปริญญาตรี	๒๒	๒๒.๐๐
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
<b>๔. อาชีพ</b>		
รับราชการ	๑๒	๑๒.๐๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๓	๑๓.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๓	๑๓.๐๐
รับจ้าง	๒๒	๒๒.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๒	๑๒.๐๐
เกษตรกร	๒๖	๒๖.๐๐
อื่นๆ	๒	๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๙๔.๐๐	๖.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒	มารยาทในการบริการประชาชน	๙๕.๐๐	๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓	ความตั้งใจในการบริการ และการเอาใจใส่	๙๖.๐๐	๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๙๓.๐๐	๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๙๔.๐๐	๔.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๙๒.๐๐	๖.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๙๕.๐๐	๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๙๒.๐๐	๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการบริการ และการเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ อันดับที่ ๒ คือ มารยาทในการบริการประชาชน และ สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ อันดับที่ ๓ คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ และ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ ๙๔.๐๐ อันดับที่ ๔ คือ ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ อันดับที่ ๕ คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ และ สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐


๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ

ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เพิ่มขึ้น และควรมีสถานที่จอดรถเพิ่มโดยมีหลังคาคลุมให้เหมาะสมในการมาติดต่อราชการ


จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ..... 

(นางสาวจตุพร เขียวอำพร)  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน


ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง

.....  
.....

ลงชื่อ.....   
(นางชารี บุญมาทัน)  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล


ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง

.....  
.....

  
ลงชื่อ ส.ต.ท. ....  
(สุพร บุญเยี่ยม)  
ปลัดเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง

  
.....  
.....

  
ลงชื่อ .....  
(นายกชเดชา กลุ่มไหม)  
นายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง