



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง

ที่ / ๒๕๖๗

วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปี ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการกองคลัง

งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยมุ่งหวังจะให้การบริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่น่าพึงพอใจที่สุด ดังนั้นจึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจเพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของงานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง สำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น เพื่อให้สอดคล้องกับหมวด ๕ และหมวด ๗ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบกับหมวด ๒ มาตรา ๘ (๔) ความว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม” ซึ่งบัดนี้ได้รวบรวมแบบสอบถามในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจเสร็จเรียบร้อยแล้ว เห็นควรนำเสนอผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อโปรดทราบ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ควรมอบงานวิเคราะห์นโยบายและแผนฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ประชาสัมพันธ์ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

เรียน ปลัดเทศบาล

- ส่งไปโปรดทราบ

(นางสุณิศา ยัสโร)
ผู้อำนวยการกองคลัง

(นางปิยมน วสุพลกุล)

เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน

(นายธีรวัฒน์ จีระศักดิ์)
นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ

ดำเนินตาม (๘๖๐)

☒ ส่งไปโปรดทราบ ☐ เก็บรวบรวม
☒ ดำเนินการตามแผน ☐ เก็บรวบรวม
☐ เก็บรวบรวม ☐ เก็บรวบรวม

นายสมชาย สุวรรณวิ

ปลัดเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

สรุปคะแนนแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ประจำปี ๒๕๖๗

เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จันทบุรี

๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศชาย จำนวน ๖๘ คน

เพศหญิง จำนวน ๓๒ คน

อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๓ คน

อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๗ คน

อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๓๖ คน

อายุสูงกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๔ คน

๒. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ประจำปี ๒๕๖๗

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ				รวม คะแนน
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	
๑	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส	๕๙	๔๑			๑๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเป็นมิตร	๖๕	๓๕			๑๐๐
๓	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคตามที่ได้รับการร้องเรียน	๖๐	๔๐			๑๐๐
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๗๐	๓๐			๑๐๐
๕	เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ	๗๕	๒๕			๑๐๐
๖	การปฏิบัติงานตรงเวลาราชการ	๖๐	๓๕	๕		๑๐๐
๗	การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔๕	๔๐	๑๕		๑๐๐
๘	การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด	๕๐	๕๐			๑๐๐
๙	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน หลัง อย่างมี紀律	๖๐	๔๐			๑๐๐
๑๐	แบบฟอร์มเข้าใจง่าย และสะดวกในการกรอก	๒๐	๕๐	๓๐		๑๐๐
๑๑	มีป้ายบอกขั้นตอน ระเบียบ วิธีในการขอรับบริการที่ชัดเจน	๒๕	๖๕	๑๐		๑๐๐
๑๒	ที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	๖๐	๒๕	๑๕		๑๐๐
๑๓	มีน้ำดื่มสะอาดไว้รับรองสำหรับผู้มาติดต่อ	๑๐	๕๐	๔๐		๑๐๐
๑๔	ความสะอาดของสำนักงาน	๗๐	๓๐			๑๐๐
๑๕	ความสะอาดของห้องน้ำ	๖๐	๔๐			๑๐๐
๑๖	สถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ	๗๐	๓๐			๑๐๐
๑๗	ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายบอกลำดับขั้นตอนการให้บริการ	๔๐	๔๐	๒๐		๑๐๐

จากตารางที่ ๑ เมื่อจำแนกข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน ตามตัวแปรต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐ ตามลำดับ

อายุ พบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดส่วนใหญ่อายุตั้งแต่ ๒๐ ปีขึ้นไป พบว่า ช่วงอายุที่ใช้บริการมากที่สุดคือ ช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐ ลำดับที่ ๒ คือ ช่วงอายุมากกว่า ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐ ลำดับที่ ๓ คือ ช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐ และช่วงอายุที่ใช้บริการน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจในของผู้ใช้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอมะกาศ จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ (n=๑๐๐)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส	3.59	89.75	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเป็นมิตร	3.65	91.25	มาก
๓. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคตามที่ได้รับแจ้งร้องเรียน	3.60	90.00	มาก
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.70	92.50	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ	3.75	93.75	มาก
๖. การปฏิบัติงานตรงเวลาราชการ	3.55	88.75	มาก
๗. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.30	82.50	ค่อนข้างมาก
๘. การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	3.50	87.50	มาก
๙. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน หลัง อย่างยุติธรรม	3.60	90.00	มาก
๑๐. แบบฟอร์มเข้าใจง่าย และสะดวกในการกรอก	2.90	72.50	ค่อนข้างมาก
๑๑. มีป้ายบอกขั้นตอน ระเบียบ วิธีในการขอรับบริการที่ชัดเจน	3.55	88.75	มาก
๑๒. ที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	3.45	86.25	ค่อนข้างมาก
๑๓. มีน้ำดื่มสะอาดไว้รับรองสำหรับผู้มาติดต่อ	2.70	67.50	ค่อนข้างมาก
๑๔. ความสะอาดของสำนักงาน	3.70	92.50	มาก
๑๕. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.60	90.00	มาก
๑๖. สถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ	3.70	92.50	มาก
๑๗. ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายบอกลำดับขั้นตอนการให้บริการ	3.60	90.00	มาก
รวม	3.50	87.41	มาก

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนภายในเขตเทศบาล จำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

การแปลผลข้อมูล

การแปลความหมายของข้อมูลคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี แปลผลจากค่าเฉลี่ยโดยใช้หลักเกณฑ์แบ่งออกเป็น ๔ ระดับดังนี้

ระดับช่วงค่าเฉลี่ย	ค่าคะแนน	เทียบเป็นค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๓.๕๐ - ๔.๐๐	๔ คะแนน	๘๗.๒๖ คะแนนขึ้นไป	มาก
๒.๕๐ - ๓.๔๙	๓ คะแนน	๖๒.๒๖ - ๘๗.๒๕ คะแนน	ค่อนข้างมาก
๑.๕๐ - ๒.๔๙	๒ คะแนน	๓๗.๒๖ - ๖๒.๒๕ คะแนน	น้อย
๑.๐ - ๑.๔๙	๑ คะแนน	ต่ำกว่า ๓๗.๒๕ คะแนน	ค่อนข้างน้อย

* อ้างอิงข้อมูลจาก - การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดย ร.ศ.ดร.บุญชม ศรีสะอาด
- การบันทึกผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการวิชาการของสำนักงาน ก.พ.ร. (ปี ๒๕๕๓)

ผลการศึกษา

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามประชาชนภายในเขตเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน ๑๐๐ คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน ๑๐๐ ชุดผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=๑๐๐)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๖๘	๖๘.๐
หญิง	๓๒	๓๒.๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐
อายุ		
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๓	๑๓.๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๗	๒๗.๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๖	๓๖.๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๔	๒๔.๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐



ประกาศเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ตามที่ งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ นั้น

ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของงานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๑

จากผลการประเมิน งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง จะนำข้อมูลไปพัฒนาระบบการให้บริการ ต่อไป

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นางสาวบุญยวีร์ โพธิพิพิธ)

นายกเทศมนตรีเมืองท่าเรือพระแท่น