



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลบ้านเพชร ฝ่ายอำนวยการ งานราชการทั่วไป
ที่ ชย ๕๓๙๐๑ / วันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลบ้านเพชร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเพชร

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านเพชร ฝ่ายอำนวยการ งานราชการทั่วไป ได้ทำการสำรวจ
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลบ้านเพชร
อำเภอобщаennie จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนา
องค์กรให้มีประสิทธิภาพให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้สุ่มแจกแบบสอบถาม
จำนวนทั้งสิ้น ๑๔๐ ฉบับ ของการดำเนินการในแต่ละส่วนงาน และได้รับตอบแบบสอบถามกลับคืนมา
จำนวนทั้งสิ้น ๑๔๐ ฉบับ สรุปจากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบล
บ้านเพชร อำเภอобщаennie จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยภาพรวมประชาชน
มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวราฤทธิ์ ก้อนเพชร)

คุณงานทั่วไป ปฏิบัติหน้าที่

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานงานประชาสัมพันธ์

นางรุ่งยา อาบสุวรรณ
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- ทราบ ชอบ อนุญาต อนุมัติ
- แจ้งผู้เกี่ยวข้อง
- ถือปฏิบัติ
- ดำเนินการ

(นายกิตติพงศ์ ธรรมโภกาจันทร์)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเพชร

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลบ้านเพชร อำเภอобщаennie จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

.....

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลบ้าน
เพชร อำเภอобщаennie จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บ
แบบสอบถามเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลบ้านเพชร
อำเภอобщаennie จังหวัดชัยภูมิ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่า
ร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลบ้านเพชร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตาราง
ต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ

ชาย ๖๑

หญิง ๗๙

รวม ๑๔๐

๒. ส่วนงานที่ต้องการติดต่อ

๒.๑	งานทะเบียนราชบูรณะ	จำนวน	๑๐	คน
๒.๒	งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน	๑๐	คน
๒.๓	งานประชาสัมพันธ์/พิธีกรงานม้าปนกิจศพ	จำนวน	๑๐	คน
๒.๔	งานยึมอุปกรณ์ โต๊ะ เครื่องเสียง	จำนวน	๑๐	คน
๒.๕	งานชำระภาษี	จำนวน	๑๐	คน
๒.๖	งานชำระค่าขยะ	จำนวน	๑๐	คน
๒.๗	ชำระค่าเช่าที่ดิน อาคาร ตลาด	จำนวน	๑๐	คน
๒.๘	งานการจ่ายงบประมาณ	จำนวน	๑๐	คน
๒.๙	งานยืนคำขออนุญาตก่อสร้าง	จำนวน	๑๐	คน
๒.๑๐	งานยืนคำร้องขอซ่อมสาธารณูปโภค	จำนวน	๑๐	คน
๒.๑๑	งานขอใบอนุญาตประกอบกิจการ ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและ ใบอนุญาตสะสมอาหาร	จำนวน	๑๐	คน
๒.๑๒	งานควบคุมโรค	จำนวน	๑๐	คน
๒.๑๓	งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ ผู้พิการ/ เอดส์	จำนวน	๑๐	คน
๒.๑๔	งานทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน	๕	คน
๒.๑๕	งานกองทุนสวัสดิการเทศบาลตำบลบ้านเพชรจำนวน (วันละบาท)	จำนวน	๕	คน
		รวม	๑๔๐	คน

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าเบอร์เช่น

การให้บริการในการติดต่องาน	มากที่สุด	มาก	平淡กลาง	น้อย	น้อยมาก
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ กระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ	๙๖%	๔%	๐ %	๐ %	๐ %
๑.๒ ช่องทางการให้บริการ	๙๑%	๕%	๐ %	๐ %	๐ %
๒. กระบวนการให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่และบุคลากร ให้บริการเป็นไปตามขั้นตอน	๙๘.๗ %	๑.๓ %	๐ %	๐ %	๐ %
๓. ด้านอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่และสิ่งอำนวย ความสะดวก	๙๕ %	๕ %	๐ %	๐ %	๐ %
๓.๒ ผลการปฏิบัติงาน	๙๙%	๑%	๐ %	๐ %	๐ %
๓.๓ ภาพรวมในการให้บริการ	๙๙%	๑%	๐ %	๐ %	๐ %

๔. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลบ้านเพชร อำเภอ
บ้านเนื้อจนรงค์ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึง
พอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕

๕. ข้อเสนอแนะ

- ๕.๑ ควรจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้แก่บุคลากรเพื่อนำความรู้มาแก้ไขปัญหาและแนะนำ
ประชาชนได้
- ๕.๒ ปรับปรุงพัฒนาขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความซัดเจนยิ่งขึ้น