



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล โทร ๐-๕๕๓๙-๑๑๐๐

ที่ พล ๕๒๕๐๑.๐๑/๗๘๐

วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ตามที่ เทศบาลตำบลบางกระทุ่ม ได้จัดจ้างมหาวิทยาลัยนเรศวร ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ นั้น

มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลบางกระทุ่ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในงานบริการ ๔ งาน ดังนี้

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๙

๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๙

๓. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๙

๔. งานด้านการศึกษา ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๘ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววิรญา หลิมศิริวงศ์)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

- พิกุล อภิบาล

- พิกุล อภิบาล

- พิกุล อภิบาล

(นายสมศักดิ์ รอดวิญญู)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

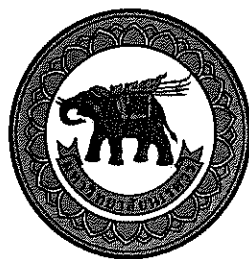
- นางสาวบึงอร ชัยรัมย์

นางสาวบึงอร ชัยรัมย์

ปลัดเทศบาล

- อภิบาล

๓๑/๑๐/๖๒



รายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
เทศบาลตำบลบางกระท่อม อำเภอบางกระท่อม จังหวัดพิษณุโลก
ปีงบประมาณ 2562

เสนอ

เทศบาลตำบลบางกระท่อม
อำเภอบางกระท่อม จังหวัดพิษณุโลก

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยนเรศวร

การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพ
การให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระทุ่ม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.51 S.D. = 0.56 คิดเป็นร้อยละ 90.23
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.60 S.D. = 0.53 คิดเป็นร้อยละ 91.98
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.56 คิดเป็นร้อยละ 91.40
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.58 S.D. = 0.55 คิดเป็นร้อยละ 91.55

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

1.ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการ
ให้บริการ

4.ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

3.ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รับรองผลการประเมิน



(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.56 S.D. = 0.55 คิดเป็นร้อยละ 91.13

- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.55 S.D. = 0.57 คิดเป็นร้อยละ 91.05

- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.56 S.D. = 0.56 คิดเป็นร้อยละ 91.17

- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.55 คิดเป็นร้อยละ 91.40

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการ
ให้บริการ

4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รับรองผลการประเมิน



(ดร.ปริญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

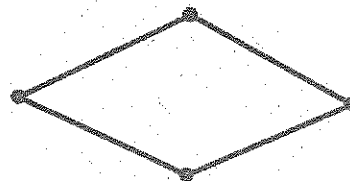
3. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.53 คิดเป็นร้อยละ 91.47
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.59 S.D. = 0.52 คิดเป็นร้อยละ 91.72
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.53 คิดเป็นร้อยละ 91.43
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.59 S.D. = 0.54 คิดเป็นร้อยละ 91.73

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

1.ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการ
ให้บริการ

4.ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



2.ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

3.ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รับรองผลการประเมิน

(Signature)

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

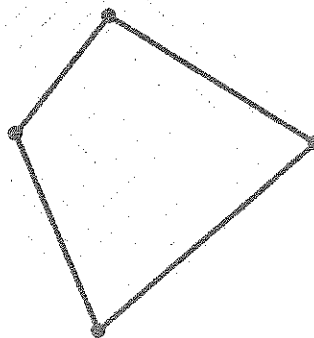
4. งานด้านการศึกษา

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.55 คิดเป็นร้อยละ 91.48
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.60 S.D. = 0.55 คิดเป็นร้อยละ 92.00
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.60 S.D. = 0.54 คิดเป็นร้อยละ 91.90
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.56 คิดเป็นร้อยละ 91.32

งานด้านการศึกษา

1.ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

4.ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



3.ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รับรองผลการประเมิน

[Signature]

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการประเมินโดยภาพรวมทุกด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการการของเทศบาลตำบลบางกระท่อม อำเภอบางกระท่อม จังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{x}$) = 4.56 S.D. = 0.55 ร้อยละ 91.29

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ($\bar{x}$) = 4.56 S.D. = 0.56 ร้อยละ 91.19

3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ($\bar{x}$) = 4.58 S.D. = 0.53 ร้อยละ 91.59

4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านการศึกษา ($\bar{x}$) = 4.58 S.D. = 0.55 ร้อยละ 91.68

รับรองผลการประเมิน



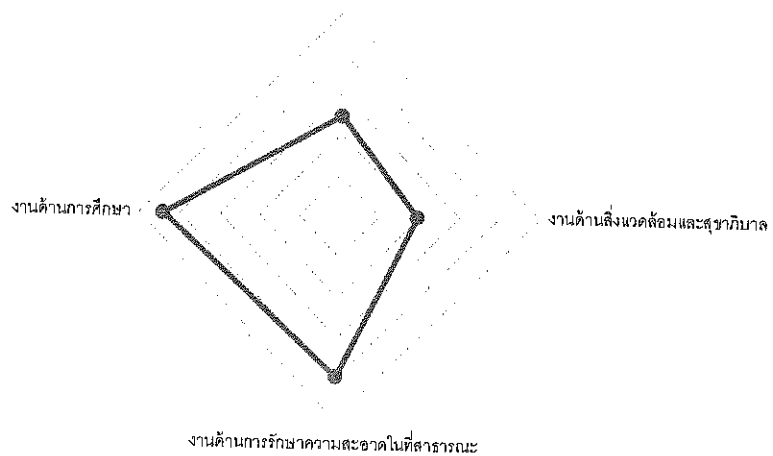
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

มีผลสรุปคะแนนรวมเป็นร้อยละ 91.44 เมื่อเปรียบเทียบเป็นระดับคะแนนมีค่า
เท่ากับ 9 คะแนน

เทศบาลตำบลบางกระทู้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง



รับรองผลการประเมิน

S. K.

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ