บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง โทร ๐-๗๓-๒๘๑-๐๑๒
ที่ ยล ๕๒๘๐๑/ ๐๙๓ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขื่อนบางลาง

เรื่องเดิม

ด้วยพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการให้บริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวดที่ ๘ มาตรา ๔๕ นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตรา ๙ (๓) แล้ว ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดาเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร.กำหนด สำนักงานเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางได้ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนประเมินความพึงพอใจการให้บริการ นั้น

ข้อเท็จจริง

สำนักงานเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ได้ดำเนินการให้ประชาชนประเมินความพึงพอใจ ในการนี้ให้บริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอ/พิจารณา

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุวัตถุประสงค์ จึงขอนำส่ง สรุปผลความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....
(นายอับดุลรอแม อามูดี)
คนงาน

(ลงชื่อ).....
(นางสาวอัลลดา เจ๊ะเต๊ะ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาล

.....

(ลงชื่อ).....
(นางสาวอัลลดา เจ๊ะเตะ)
หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง

ความเห็นนายกเทศมนตรี

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวอัลลดา เจ๊ะเตะ)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน

นายกเทศมนตรีตำบลเขื่อนบางลาง

สรุปรายงานแบบสำรวจความพึงพอใจผู้ขอรับบริการเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
เทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล/วิเคราะห์แบบสอบถาม ครอบคลุม ๓ ประเด็น คือ

๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๓) ด้านอำนวยความสะดวก

วิธีการประเมินผล

กำหนดให้ช่องผลการประเมิน (แสดงความคิดเห็น) เป็นดังนี้

ดีเยี่ยม	มีค่าเท่ากับ	๕
ดี	มีค่าเท่ากับ	๔
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	๓
ควรปรับปรุง	มีค่าเท่ากับ	๒
ต้องปรับปรุง	มีค่าเท่ากับ	๑

กำหนดให้ค่าเฉลี่ยเป็นดังนี้

๔.๕๑ – ๕.๐๐	แปลความได้ว่า	พึงพอใจระดับดีเยี่ยม
๓.๕๑ – ๔.๕๐	แปลความได้ว่า	พึงพอใจระดับดี
๒.๕๑ – ๓.๕๐	แปลความได้ว่า	พึงพอใจระดับปานกลาง
๑.๕๑ – ๒.๕๐	แปลความได้ว่า	พึงพอใจระดับควรปรับปรุง
๑.๐๑ – ๑.๕๐	แปลความได้ว่า	พึงพอใจระดับต้องปรับปรุง

วิธีการวิเคราะห์

๑. ค่าร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ใช้ประเมินผลรายการในแบบประเมิน

สรุปผลจากแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจให้กับผู้เข้าใช้บริการเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ขอรับบริการ/ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวนทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
ผู้มารับบริการ	๑๔๖	๑๐๐	๖๘.๕

จากตารางที่ ๑ พบว่าจำนวนผู้ขอรับบริการ ทั้งหมด .....๑๔๖.... คน และตอบแบบสอบถาม ...๑๐๐....คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขอรับบริการจากหน่วยงาน

หน่วยงานผู้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัด	๔๒	๔๒
กองคลัง	๔๑	๔๑
กองช่าง	๑๗	๑๗
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า จำนวนผู้เข้ารับบริการสำนักปลัดที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน...๔๒..คน คิดเป็นร้อยละ.....๔๒..... ผู้เข้ารับบริการกองคลังที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน...๔๑..... คน คิดเป็นร้อยละ๔๑..... และผู้เข้ารับบริการกองช่างที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน...๑๗..... คน คิดเป็นร้อยละ....๑๗...

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

การชำระภาษีป้าย จำนวน ๘ คน
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๓๐ คน
ลูกหนี้เศรษฐกิจชุมชน จำนวน ๒ คน
จดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑ คน
เด็กแรกเกิด จำนวน ๒๖ คน
บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๑๖ คน
บริการอนุญาตรับรองอาคาร ๑๗ คน

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง

ตารางที่ ๒ แสดงผลการวิเคราะห์ประเมินผล

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ											
	ดีเยี่ยม (๕)		ดี (๔)		ปานกลาง (๓)		ควรปรับปรุง (๒)		ต้องปรับปรุง (๑)		ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความคิดเห็น
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%		
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ												
๑.๑ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๒	๕๒	๔๖	๔๖	๒	๒	-	-	-	-	๔.๕	พึงพอใจระดับดี
๑.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๕๘	๕๘	๓๕	๓๕	๗	๗	-	-	-	-	๔.๕๑	พึงพอใจระดับดีเยี่ยม
๑.๓ ความเต็มใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๗๘	๗๘	๒๐	๒๐	๒	๒	-	-	-	-	๔.๗๖	พึงพอใจระดับดีเยี่ยม
๑.๔ ความสะดวกและความเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๖	๕๖	๔๒	๔๒	๒	๒	-	-	-	-	๔.๕๔	พึงพอใจระดับดีเยี่ยม
๑.๕ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๐	๕๐	๕๐	๕๐	-	-	-	-	-	-	๔.๕	พึงพอใจระดับดี
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ												
๒.๑ มีช่องทางให้บริการ	๔๖	๔๖	๔๐	๔๐	๑๔	๑๔	-	-	-	-	๔.๓๒	พึงพอใจระดับดี
๒.๒ มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๑	๔๑	๕๒	๕๒	๗	๗	-	-	-	-	๔.๓๔	พึงพอใจระดับดี
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	๖๔	๖๔	๓๐	๓๐	๖	๖	-	-	-	-	๔.๕๘	พึงพอใจระดับดีเยี่ยม
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน	๓๘	๓๘	๕๒	๕๒	๑๐	๑๐	-	-	-	-	๔.๑๓	พึงพอใจระดับดี
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก												
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๙	๕๙	๔๐	๔๐	๑	๑	-	-	-	-	๔.๕๘	พึงพอใจระดับดีเยี่ยม

ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ												
๓.๒ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๔๖	๔๖	๔๔	๔๔	๑๐	๑๐	-	-	-	-	๔.๓๖	พึงพอใจระดับดี
๓.๓. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	๕๘	๕๘	๓๒	๓๒	๖	๖	๔	๔	-	-	๔.๔๔	พึงพอใจระดับดี
๓.๔. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๔๐	๔๐	๓๑	๓๑	๑๓	๑๓	๑๖	๑๖	-	-	๓.๙๕	พึงพอใจระดับดี

จากตารางที่ ๒ สรุปได้ว่า ผู้ขอรับบริการได้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ดังนี้ ลำดับแรก คือความเต็มใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ($\overline{X}$ = ๔.๗๖) อับดับสอง ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว ($\overline{X}$ = ๔.๕๘) และ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ ($\overline{X}$ = ๔.๕๘) อันดับสาม ความสะดวกและความเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = ๔.๕๔) อันดับสี่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = ๔.๕๑) อันดับห้า ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = ๔.๕)

ตอนที่ ๓ การนำปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการให้บริการที่ผ่านมา มาปรับปรุงแก้ไขในครั้งนี้

ปัญหาและอุปสรรค	การนำปัญหาและอุปสรรคมาปรับปรุงแก้ไข
๑) ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๑) มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ บอร์ดประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน
๒) มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการไม่ชัดเจน	๒) มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการชัดเจนและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ