บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง โทร ๐-๗๓-๒๘๑-๐๑๒
ที่ ยล ๕๒๘๐๑/๒๒๕ วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๑
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

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ได้ดำเนินการให้ประชาชนการประเมินความพึงพอใจ ในการนี้ให้บริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ข้อเสนอ/พิจารณา

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุวัตถุประสงค์ จึงขอนำส่ง สรุปผลความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ เพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงานต่อไป

(ลงชื่อ)
(นายอับดุลรอแม อามูดี)
คนงาน

(ลงชื่อ)
(นางสาวอัลลดา เจ๊ะเตะ)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)
(นางสาวอัลลดา เจ๊ะเตะ)
หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง

(ลงชื่อ)
(นายมะยูโซ๊ะ อาลีมามะ)
นายกเทศมนตรีตำบลเขื่อนบางลาง

สรุปรายงานแบบสำรวจความพึงพอใจผู้ขอรับบริการเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
เทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล/วิเคราะห์แบบสอบถาม ครอบคลุม ๓ ประเด็น คือ

๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๓) ด้านอำนวยความสะดวก

วิธีการประเมินผล

กำหนดให้ช่องผลการประเมิน (แสดงความคิดเห็น) เป็นดังนี้

ดีมาก	มีค่าเท่ากับ	๕
มาก	มีค่าเท่ากับ	๔
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	๓
น้อย	มีค่าเท่ากับ	๒
น้อยสุด	มีค่าเท่ากับ	๑

กำหนดให้ค่าเฉลี่ยเป็นดังนี้

๔.๕๑ – ๕.๐๐	แปลความได้ว่า	พึงพอใจระดับดีมาก
๓.๕๑ – ๔.๕๐	แปลความได้ว่า	พึงพอใจระดับมาก
๒.๕๑ – ๓.๕๐	แปลความได้ว่า	พึงพอใจระดับปานกลาง
๑.๕๑ – ๒.๕๐	แปลความได้ว่า	พึงพอใจระดับน้อย
๑.๐๑ – ๑.๕๐	แปลความได้ว่า	พึงพอใจระดับน้อยสุด

วิธีการวิเคราะห์

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

สรุปผลจากแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจให้กับผู้เข้าใช้บริการเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขอรับบริการจากหน่วยงาน

หน่วยงานผู้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัด	๕๒	๕๒
กองคลัง	๒๙	๒๙
กองช่าง	๑๒	๑๒
กองกาศึกษา	๕	๕
กองสาธารณสุข	๒	๒
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า จำนวนผู้เข้ารับบริการสำนักปลัดที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน...๕๒..คน คิดเป็นร้อยละ.....๕๒..... ผู้เข้ารับบริการกองคลังที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน...๒๙..... คน คิดเป็นร้อยละ...๒๙... ผู้เข้ารับบริการกองช่างที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน...๑๒..... คนคิดเป็นร้อยละ....๑๒...ผู้เข้ารับบริการกองการศึกษาที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน...๕..... คนคิดเป็นร้อยละ....๕...ผู้เข้ารับบริการกองสาธารณสุขที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน...๒..... คนคิดเป็นร้อยละ....๒...

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

...๘.. คน..การข้อมูลข่าวสารทางราชการ
...-.. คน..การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
...๑๕..คน..การใช้ Internet ตำบล
...๑๒.. คน..ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
...๓ คน..การชำระภาษีป้าย
...๑๑... คน..การชำระภาษีโรงเรือน และที่ดิน
...๑๕...คน..การชำระภาษีบำรุงท้องที่
...๒๖.. คน..การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
...๓.. คน..การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
...-.. คน.การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
...-..คน..การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร และสะสมอาหาร
...๒..คน..การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
...๕..คน..การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง

ตารางที่ ๒ แสดงผลการวิเคราะห์ประเมินผล

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ											
	ดีมาก (๕)		มาก (๔)		ปานกลาง (๓)		น้อย (๒)		น้อยสุด (๑)		ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความคิดเห็น
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%		
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ												
๑.๑ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๔	๖๔	๓๔	๓๔	๑	๑			๑	๑	๒.๓๐	น้อย
๑.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๕๘	๕๘	๓๙	๓๙	๓	๓					๒.๒๘	น้อย
๑.๓ ความเต็มใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๗๕	๗๕	๙	๙	๒	๒	๕	๕	๑๒	๑๒	๒.๑๒	น้อย
๑.๔ ความสะดวกและความเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๗	๘๗	๑๒	๑๒			๑	๑			๒.๔๓	น้อย
๑.๕ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๔	๙๔	๕	๕	๑	๑					๒.๔๗	น้อย
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ												
๒.๑ มีช่องทางให้บริการ	๘๒	๘๒	๑๓	๑๓	๑	๑	๒	๒			๒.๓๕	น้อย
๒.๒ มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๑	๓๑	๕๖	๕๖	๙	๙	๓	๓	๑	๑	๒.๐๗	น้อย
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	๑๕	๑๕	๖๓	๖๓	๒๐	๒๐			๓	๓	๑.๙๔	น้อย
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน	๖๐	๖๐	๑๘	๑๘	๒๒	๒๒					๒.๑๙	น้อย
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก												
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ	๕๖	๕๖	๓๖	๓๖	๕	๕	๑	๑	๓	๓	๒.๒๒	น้อย

| ที่อยู่ | ค.ศ. ๑ | ค.ศ. ๒ | ค.ศ. ๓ | ๑ | ๑ | ๑

จากตารางที่ ๒ สรุปได้ว่า ผู้ขอรับบริการได้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ดังนี้ ลำดับแรก คือท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = ๒.๔๓) อันดับสอง ความสะดวกและความเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = ๒.๔๓) อันดับสาม ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ($\overline{X}$ = ๒.๔๑) อันดับสี่ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลข่าวสาร ($\overline{X}$ = ๒.๓๗) อันดับห้า มีช่องทางให้บริการ ($\overline{X}$ = ๒.๓๕)

ตอนที่ ๔ การนำปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการให้บริการที่ผ่านมา มาปรับปรุงแก้ไขในครั้งนี้

ปัญหาและอุปสรรค	การนำปัญหาและอุปสรรคมาปรับปรุงแก้ไข
๑) ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการชัดเจน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
๒) มีขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	