บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง โทร ๐-๗๓๒๘-๑๐๑๒
ที่ ยล ๕๒๘๐๑/๑๙๑ วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขื่อนบางลาง

เรื่องเดิม

ด้วยพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการให้บริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวดที่ ๘ มาตรา ๔๕ นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตรา ๙ (๓) แล้ว ให้ส่วนราชการจักให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร.กำหนด สำนักงานเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางได้ดำเนินเพื่อให้ประชาชนประเมินความพึงพอใจการให้บริการนั้น

ข้อเท็จจริง

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ได้ดำเนินให้ประชาชนการประเมินความพึงพอใจ ในการนี้ให้บริการประปีงบประมาณ ๒๕๖๐ เป็นไปที่เรียบร้อยแล้ว

ข้อเสนอ/พิจารณา

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุวัตถุประสงค์ จึงขอนำสรุปผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ เพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอับดุลรอแม อามูดี)
คนงาน

(นางสาวอัลลดา เจ๊ะเตะ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ
(นางสาวอัลลดา เจ๊ะเตะ)
หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง

ลงชื่อ
(นายมะยูโซ๊ะ อาลีมามะ)
นายกเทศมนตรีตำบลเขื่อนบางลาง

สรุปรายงานแบบสำรวจความพึงพอใจผู้ขอรับบริการเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐
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 ๒๕๖๐ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ขอรับบริการ/ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวนทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
ผู้มารับบริการ	๑๑๙	๑๐๐	๘๔

จากตารางที่ ๑ พบว่าจำนวนผู้ขอรับบริการ ทั้งหมด ..... ๑๑๙. .คน และตอบแบบสอบถาม ... ๑๐๐. .คน คิดเป็นร้อยละ.....

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขอรับบริการจากหน่วยงาน

หน่วยงานผู้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัด	๓๐	๓๐
กองคลัง	๔๑	๔๑
กองช่าง	๒๙	๒๙
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า จำนวนผู้เข้ารับบริการสำนักปลัดที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน... ๓๐..คน คิดเป็นร้อยละ... ... ๓๐... ... ผู้เข้ารับบริการกองคลังที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน... ๔๑... .. คน คิดเป็นร้อยละ๔๑..... และผู้เข้ารับบริการกองช่างที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน... ๒๙... .. คนคิดเป็นร้อยละ....๒๙...

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

..๑๑.. คน..การข้อมูลข่าวสารทางราชการ
... -. คน..การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
... ๕คน..การใช้ Internet ตำบล
...๑๗.. คน..ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
... ๑๐ คน..การชำระภาษีป้าย
...๑๙... คน..การชำระภาษีโรงเรือน และที่ดิน
...๑๐...คน..การชำระภาษีบำรุงท้องที่
... ๒๑.. คน..การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
... ๗. คน..การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
... -. คน.การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
...-..คน..การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร และสะสมอาหาร
...-..คน..การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
...-..คน..การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

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	๔๖	๔๖	๕๑	๕๑	๓	๓					๒.๒๒	ควรปรับปรุง
๑.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๒๖	๒๖	๖๕	๖๕	๙	๙					๒.๐๙	ควรปรับปรุง
๑.๓ ความเต็มใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๓๑	๓๑	๖๓	๖๓	๖	๖					๒.๑๗	ควรปรับปรุง
๑.๔ ความสะดวกและความเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๑	๒๑	๕๙	๕๙	๑๘	๑๘	๒	๒			๒.๐๐	ควรปรับปรุง
๑.๕ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๗	๒๗	๖๓	๖๓	๑๐	๑๐					๒.๐๙	ควรปรับปรุง
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ												
๒.๑ มีช่องทางให้บริการ	๒๘	๒๘	๕๘	๕๘	๙	๙	๕	๕			๒.๐๕	ควรปรับปรุง
๒.๒ มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๐	๒๐	๖๑	๖๑	๑๘	๑๘	๑	๑			๒.๐๐	ควรปรับปรุง
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	๑๕	๑๕	๖๓	๖๓	๒๐	๒๐	๒	๒			๑.๙๓	ควรปรับปรุง
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน	๑๘	๑๘	๖๐	๖๐	๒๐	๒๐	๒	๒			๑.๙๓	ควรปรับปรุง
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก												
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๕	๕๕	๔๐	๔๐	๕	๕					๒.๒๕	ควรปรับปรุง

ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ												
๓.๒ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๑๙	๑๙	๗๖	๗๖	๔	๔	๑	๑			๒.๐๗	ควรปรับปรุง
๓.๓. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	๒๐	๒๐	๖๔	๖๔	๑๔	๑๔	๒	๒			๒.๐๑	ควรปรับปรุง
๓.๔. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๒๓	๒๓	๖๑	๖๑	๑๖						๒.๐๔	ควรปรับปรุง

จากตารางที่ ๒ สรุปได้ว่า ผู้ขอรับบริการได้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ดังนี้ ลำดับแรก คือการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ ($\overline{X}$ = ๒.๒๕) อับดับสอง ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = ๒.๒๒) อันดับสาม ความเต็มใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ($\overline{X}$ = ๒.๑๗) อันดับสี่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่กับท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = ๒.๐๙) อันดับห้า ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็วกับมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน ($\overline{X}$ = ๑.๙๓)

ตอนที่ ๓ การนำปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการให้บริการที่ผ่านมา มาปรับปรุงแก้ไขในครั้งนี้

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