บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบางตะบูน

ที่ สป ๑๘๓ /๒๕๖๖ **วันที่** ๒๐ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลบางตะบูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางตะบูน

ตามที่เทศบาลตำบลบางตะบูน ได้จัดทำหนังสือแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางตะบูน หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อขอใช้บริการของเทศบาลฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ ข้อบกพร่องต่างๆ รวมถึงพัฒนาแนวทางการให้บริการของเทศบาลฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบางตะบูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารสรุปผลการประเมินความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

(นางสาวภัทรัตน์ ทั่งศรี)
ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นางสาวเอมวิกา อยู่เย็น)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

เรียน ปลัดเทศบาล	เรียน นายกเทศมนตรี	ทราบ
-เห็นควรพิจารณาดำเนินการตามเสนอค่ะ	-เห็นควรพิจารณาดำเนินการ	(✓) ดำเนินการตามเสนอ
ลงชื่อ.....	ลงชื่อ.....	ลงชื่อ.....
(นายเขมชาติ อยู่เป็นสุข)	(นายวรภพ ไทรงาม)	(นายชัยยศ สงวนทรัพย์)
รองปลัดเทศบาล	ปลัดเทศบาล	นายกเทศมนตรีตำบลบางตะบูน

สรุปประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลบางตะบูน อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างประชากรและกลุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลบางตะบูน อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งปลายปิดและปลายเปิด มีข้อคำถามให้เลือกเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) ๕ ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจดังนี้

คะแนน ๕ = พึงพอใจมากที่สุด
คะแนน ๔ = พึงพอใจมาก
คะแนน ๓ = พึงพอใจปานกลาง
คะแนน ๒ = พึงพอใจน้อย
คะแนน ๑ = พึงพอใจน้อยที่สุด

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลบางตะบูน อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑) เพศ		
ชาย	๕๒ คน	๔๗.๒๗
หญิง	๕๘ คน	๕๒.๗๓
รวม	**๑๑๐ คน**	**๑๐๐**
๒) อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒ คน	๑๐.๙๑
อายุ ๒๑-๔๐ ปี	๓๕ คน	๓๑.๘๒
อายุ ๔๑-๖๐ ปี	๔๘ คน	๔๓.๖๔
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕ คน	๑๓.๖๔
รวม	**๑๑๐ คน**	**๑๐๐**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓) การศึกษา		
ประถมศึกษา	๕๓ คน	๔๘.๑๘
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๔๘ คน	๔๓.๖๔
ปริญญาตรี	๙ คน	๘.๑๘
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	**๑๑๐ คน**	**๑๐๐**
๓) อาชีพ		
เกษตรกร	๒๕ คน	๒๒.๗๓
ผู้ประกอบการ	๒๒ คน	๒๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๕๐ คน	๔๕.๔๕
องค์กร/ชุมชน	๑๓ คน	๑๑.๘๒
อื่นๆ โปรดระบุ.....	-	-
รวม	**๑๑๐ คน**	**๑๐๐**

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
การขอรับบริการเบี้ยยังชีพ	๑ คน	๐.๙๑
การขอรับบริการเบี้ยผู้สูงอายุ	๒๒ คน	๒๐
การขอรับบริการเบี้ยผู้พิการ	๑ คน	๐.๙๑
การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	๒ คน	๑.๘๒
การจดทะเบียนพาณิชย์	๒ คน	๑.๘๒
การขออนุญาตจัดตั้งตลาด	๕ คน	๔.๕๕
การชำระภาษีป้าย	๑ คน	๐.๙๑
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒๘ คน	๒๕.๔๕
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๘ คน	๗.๒๗
การขอใช้บริการอินเตอร์เน็ต	๒ คน	๑.๘๒
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑ คน	๐.๙๑
การร้องทุกข์-ร้องเรียน	๐ คน	๐.๐๐
การขอสนับสนุนพ่นหมอกควัน	๐ คน	๐.๐๐
การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๓ คน	๒.๗๓
การขออนุญาตประกอบกิจการ	๕ คน	๔.๕๕
การบริการงานทะเบียนราษฎร์	๑๑ คน	๑๐.๐๐
การบริการการศึกษาเด็กปฐมวัย	๑๘ คน	๑๖.๓๖
อื่นๆ	๐ คน	๐.๙๑
รวม	**๑๑๐ คน**	**๑๐๐**

จากตาราง พบว่า เรื่องที่ขอรับบริการในภาพรวมงานบริการ ของเทศบาลตำบลบางตะบูน อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ การขอรับบริการมากที่สุด คือ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๕ รองลงมาได้แก่ การขอรับบริการเบี้ยผู้สูงอายุ, การบริการการศึกษาเด็กปฐมวัย และการบริการงานทะเบียนราษฎร์ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐, ร้อยละ ๑๖.๓๖, และร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่มีต่อการบริการ

ที่	การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		**๔.๒๗**	**๘๕.๓๑**	**มากที่สุด**
๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๐๖	๘๑.๒๗	มาก
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๓๕	๘๖.๙๑	มากที่สุด
๓	การติดป้ายแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาฯ	๔.๔๕	๘๘.๙๑	มากที่สุด
๔	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔.๐๙	๘๑.๘๒	มาก
๕	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๓๘	๘๗.๖๔	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		**๔.๕๗**	**๙๑.๓๘**	**มากที่สุด**
๖	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๗	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๖๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๘	ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ฯ	๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๙	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ฯ	๔.๖๖	๙๓.๒๗	มากที่สุด
๑๐	มีความเสมอภาคให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๘	๘๗.๖๔	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		**๔.๕๒**	**๙๐.๓๓**	**มากที่สุด**
๑๑	ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์	๔.๓๒	๘๖.๓๖	มากที่สุด
๑๒	จุดบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๓๕	๘๗.๐๙	มากที่สุด
๑๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกฯ	๔.๕๑	๙๐.๑๘	มากที่สุด
๑๔	ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๔.๕๖	๙๑.๒๗	มากที่สุด
๑๕	ความความพึงพอใจของสถานที่โดยรวม	๔.๘๔	๙๖.๗๓	มากที่สุด
	ความพึงพอใจในภาพรวม	**๔.๔๕**	**๘๙.๐๑**	**มากที่สุด**

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่มีต่อการบริการในภาพรวมงานบริการ ของเทศบาลตำบลบางตะบูน อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบด้วยส่วนราชการ ๕ กอง คือ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองการศึกษา และจากตารางพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๘ โดยเรียงลำดับ ดังนี้ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และมีความเสมอภาคให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ ด้านที่มีระดับความพึงพอใจรองลงมา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๓ โดยเรียงลำดับ ดังนี้ คือ ความความพึงพอใจในสถานที่โดยรวม ความสะอาดของสถานที่โดยรวม ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มฯ จุดบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และด้**าน**ที่มีระดับความพึงพอใจลำดับสุดท้าย คือ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๑ โดยเรียงลำดับดังนี้ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ความรวดเร็วในการให้บริการ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

เกณฑ์การประเมิน

มากที่สุด	๔.๒๑ - ๕.๐๐
มาก	๓.๔๑ - ๔.๒๐
ปานกลาง	๒.๖๑ - ๓.๔๐
น้อย	๑.๘๑ - ๒.๖๐
น้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๘๐

สรุปความพึงพอใจในภาพรวม ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๑ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบางตะบูน อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๑

๗. ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การบริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางตะบูนมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นให้มีการดำเนินการดังนี้

๑) เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การให้บริการนอกสถานที่ การให้บริการผ่าน Social network

๒) เสริมสร้างความรู้ให้แก่บุคลากรสามารถให้สามารถปฏิบัติงานในด้านต่างๆแทนกันได้

๓) ควรจัดทำแผนผังการให้บริการ ทุกกระบวนงานบริการ และติดตั้งให้ประชาชน ผู้มาใช้บริการสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม