



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบางตะบูน

ที่ สป. ๓๔๗/๒๕๖๒

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลบางตะบูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางตะบูน

ตามที่ เทศบาลตำบลบางตะบูน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางตะบูน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลบางตะบูน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ ไปประมวลผลเพื่อปรับปรุงการให้บริการ และแก้ไขข้อบกพร่องในด้านการบริการต่าง ๆ ของเทศบาลฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำนักปลัดเทศบาล ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลบางตะบูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รายละเอียดตามเอกสารสรุปผลการประเมินความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

(นางสาวกัลยา ศรีแสง)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

- เน้นคำสั่งให้ส่งผลการประเมิน

๑. ให้ทุกกอง/ส่วน ไปสำรวจผู้รับบริการ

๑. ให้บริการ และเผยแพร่ให้โปรดทราบ

(นายสาริษฐ์ ไทวังาม)

ปลัดเทศบาล

ทราบ

ดำเนินการตามเสนอ

(นายชัยยศ สงวนทรัพย์)

นายกเทศมนตรีตำบลบางตะบูน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลบางตะบูน อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบางตะบูน อำเภอ
บ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมิน
ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้ติดต่อขอรับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น ในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบล
บางตะบูน อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบางตะบูน ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ :	ชาย	จำนวน ๔๒ คน	หญิง	จำนวน ๖๓ คน
อายุ :	๑. ๑๕ – ๒๐ ปี	จำนวน ๒ คน	๒. ๒๑ – ๓๐ ปี	จำนวน ๗ คน
	๓. ๓๑ – ๔๐ ปี	จำนวน ๒๘ คน	๔. ๔๑ – ๕๐ ปี	จำนวน ๒๓ คน
	๕. ๕๑ – ๖๐ ปี	จำนวน ๓๒ คน	๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๑๓ คน
ระดับการศึกษา :	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๓๗ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๔๘ คน
	๓. ปวช.	จำนวน ๓ คน	๔. อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน ๕ คน
	๕. ปริญญาตรี	จำนวน ๑๒ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน - คน
	๗. อื่น ๆ	จำนวน - คน		

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวนผู้ใช้บริการ
๑. การขอรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน ๑ คน
๒. การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	จำนวน ๑๖ คน
๓. การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ	จำนวน ๒ คน
๔. การชำระภาษีป้าย	จำนวน ๓ คน
๕. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน ๒๗ คน
๖. การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๒ คน
๗. การขอใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต	จำนวน - คน
๘. การขอรับสนับสนุนพืชมอกควั่น	จำนวน ๑ คน
๙. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	จำนวน ๒ คน
๑๐. การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร	จำนวน ๑๖ คน
๑๑. การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน ๑ คน
๑๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๑ คน
๑๓. การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน ๓ คน
๑๔. การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	จำนวน ๒ คน
๑๕. การขออนุญาตจัดตั้งตลาด	จำนวน - คน
๑๖. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน ๓ คน
๑๗. การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	จำนวน ๕ คน
๑๘. การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในหรือที่ทางสาธารณะ	จำนวน ๒ คน
๑๙. การรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน ๑๘ คน

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปาน กลาง (คน)	น้อย (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๔๐.๒๕	๔๘.๒๕	๑๓.๕๐	๐.๕๐	๐
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๑	๕๓	๑๐	๑	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๒	๔๕	๘	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๐	๔๙	๑๕	๑	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๘	๔๖	๒๑	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๑๒.๗๕	๔๓.๕๐	๔๐.๗๕	๖	๒
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๕	๓๖	๔๔	๑๒	๘
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๐	๔๐	๕๐	๕	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๕	๕๐	๓๕	๕	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๑	๔๘	๓๔	๒	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๓๒.๖๖	๕๔	๑๗.๖๗	๐.๖๗	๐.๓๓
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๗	๕๖	๑๐	๒	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๓๒	๕๗	๑๖	๐	๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๒๙	๔๙	๒๗	๐	๑
ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (คน)	๒๘.๖๔	๔๘.๐๙	๒๔.๕๕	๒.๕๕	๐.๘๙

๖. การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลบางตะบูน พบว่า

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลบางตะบูน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี และมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาเป็นส่วนใหญ่
๒. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาขอรับบริการด้านการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางตะบูน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ใน ระดับมาก ระดับมากที่สุด ระดับปานกลาง ระดับน้อย และมีระดับควรปรับปรุง จำนวน ๙ รายการ โดยการประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๑ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากเฉลี่ย ๔๘.๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๐ ระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๒๘.๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๘ คน ระดับปานกลางเฉลี่ย ๒๔.๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๘ ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๓ ระดับควรปรับปรุงเฉลี่ย ๐.๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๕

๗. สรุปผลการประเมิน

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางตะบูน ในระดับมากที่สุด ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๒๕ รองลงมา เป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๖

ผู้รับบริการได้ประเมินให้มีการปรับปรุง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หัวข้อ ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๒ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หัวข้อ การจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ ๐.๓๓

๘. ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การบริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางตะบูน มีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ เห็นควรให้มีการดำเนินการดังนี้

๘.๑ เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การให้บริการนอกสถานที่ การให้บริการผ่าน Social network

๘.๒ เสริมสร้างความรู้ให้แก่บุคลากรของเทศบาลในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ กรณีผู้รับผิดชอบไม่อยู่

๘.๓ ควรจัดทำแผนผังการให้บริการ ทุกกระบวนการงานบริการ และติดตั้งให้ประชาชนผู้มาใช้บริการสามารถมองเห็นชัดเจน และเหมาะสม