



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบางตะบูน

ที่ สป./ ๒๕๖๓ วันที่ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบางตะบูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางตะบูน

ตามที่เทศบาลตำบลบางตะบูน ได้จัดทำหนังสือแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางตะบูน หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อขอใช้บริการของเทศบาลฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ ขอบกพร่องต่างๆ รวมถึงพัฒนาแนวทางการให้บริการของเทศบาลฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำนักปลัดเทศบาล จึงขอผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบางตะบูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารสรุปผลการประเมินความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

(นางสาวกัลยา ศรีแสง)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เรียน ปลัดเทศบาล	เรียน นายกเทศมนตรี	ทราบ
-เห็นควรพิจารณาดำเนินการ	-เห็นควรพิจารณาดำเนินการ	() ดำเนินการตามเสนอ
.....	()
ลงชื่อ	ลงชื่อ	ลงชื่อ
(นางสาวศรีัญญา ฉิมฉาย) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	(นายสาริษฐ์ ไทรงาม) ปลัดเทศบาล	(นายชัยยศ สงวนทรัพย์) นายกเทศมนตรีตำบลบางตะบูน



สรุปประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบางตะบูน อำเภอ บ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓) โดยมีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างประชากรและกลุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลบางตะบูน อำเภอบ้านแหลม จังหวัด เพชรบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งปลายปิดและปลายเปิด มีข้อคำถามให้เลือกเป็นมาตรฐาน ค่า (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 จังหวัด เพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ 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
การขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต	๒ คน	๑.๘๒
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑ คน	๐.๙๑
การร้องทุกข์-ร้องเรียน	๐ คน	๐.๐๐
การขอสนับสนุนพืชมอกควัน	๐ คน	๐.๐๐
การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๓ คน	๒.๗๓
การขออนุญาตประกอบกิจการ	๕ คน	๔.๕๕
การบริการงานทะเบียนราษฎร	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. ๒๕๖๓ การขอรับบริการมากที่สุด คือ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๕ รองลงมาได้แก่ การขอรับบริการเบี้ยผู้สูงอายุ, การบริการการศึกษาเด็กปฐมวัย และการบริการงานทะเบียนราษฎร 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. ๒๕๖๓ ประกอบด้วยส่วนราชการ ๕ กอง คือ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และจากตารางพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๘ โดยเรียงลำดับ ดังนี้ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ 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 และความชัดเจนของ

ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจลำดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๑ โดยเรียงลำดับ ดังนี้ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ความรวดเร็วในการให้บริการ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

สรุปโดยความพึงพอใจในภาพรวม ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๑ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบางตะบูน อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี (ตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๑

๗. ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การบริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางตะบูนมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นให้มีการดำเนินการดังนี้

- ๑) เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การให้บริการนอกสถานที่ การให้บริการผ่าน Social network
- ๒) เสริมสร้างความรู้ให้แก่บุคลากรสามารถให้สามารถปฏิบัติงานในด้านต่างๆ แทนกันได้
- ๓) ควรจัดทำแผนผังการให้บริการ ทุกกระบวนการงานบริการ และติดตั้งให้ประชาชน ผู้มาใช้บริการสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม

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