



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...งานวิเคราะห์นโยบายและแผน กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ที่ พจ. ๕๓๑๐๒/ ๓๐๕ วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การรายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการและข้อเสนอแนะ เทศบาลตำบลโพทะเล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโพทะเล

เรื่องเดิม

เทศบาลตำบลโพทะเล ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพทะเล ในด้านต่าง ๆ เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

ข้อเท็จจริง/ข้อเสนอแนะ

ตามที่ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยการตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๕๐ ชุด ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพทะเล ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๑๑๔	๔๕.๖๐
- หญิง	๑๓๖	๕๔.๔๐
รวม	๒๕๐	๑๐๐
อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๖ ปี	๑๕	๖
- ๒๖ ปี - ๔๐ ปี	๓๐	๑๒
- ๔๑ ปี - ๕๕ ปี	๘๐	๓๒
- ๕๖ ปี - ๖๙ ปี	๑๐๗	๔๒
- ๗๐ ปี ขึ้นไป	๑๘	๗.๒๐
รวม	๒๕๐	๙๙.๒๐
อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๐	๔
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๘	๓.๒๐
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๐	๐
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๒๗	๑๐.๘๐
- นักเรียน/นักศึกษา	๑๐	๔
- รับจ้างทั่วไป	๕๕	๒๐

- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๙	๓.๖๐
- เกษตร/ประมง	๑๒๕	๕๐
- ว่างงาน	๙	๓.๖๐
- อื่นๆ	๐	๐
รวม	๒๕๐	๙๕.๖๐
กลุ่มผู้รับบริการ		
- ประชาชน	๒๕๐	๑๐๐
- หน่วยงานภาครัฐ	๐	๐
- หน่วยงานภาคเอกชน	๐	๐
รวม	๒๕๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ร้อยละระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๓๐.๘	๔๙.๖	๑๒.๘	๕.๖	๑.๒
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	๓๘	๔๒.๔	๑๘.๔	๑.๒	๐
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๓๖	๕๓.๒	๑๐	๑.๒	๐
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	๓๕.๖	๕๐	๑๔.๔	๐	๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจในด้าน ความพึงพอใจในการดำเนินการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔ ความพึงพอใจในด้านการการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒ และด้านมีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๖

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ร้อยละระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	๓๗	๕๒.๘	๙.๒	๐	๐
๒. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	๔๑.๖	๔๘.๔	๑๐	๐	๐
๓. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	๓๗.๖	๔๘.๘	๑๓.๖	๐	๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	๔๐.๔	๕๐	๙.๖	๐	๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจ ด้านการประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘ ด้านมีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔ ด้านช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔ ด้านการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ร้อยละระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	๓๓.๒	๔๗.๖	๑๙.๒	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๓๗.๒	๔๖	๑๖.๘	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๓๖	๔๘.๘	๑๕.๒	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	๓๗.๖	๔๘	๑๔.๔	๐	๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๖	๕๕.๖	๘.๔	๐	๐
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๖.๘	๔๘	๑๔.๔	๐	๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางกาารให้บริการความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๘ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๘ ด้าน เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง นำเชื่อถือ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๘

๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ร้อยละระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓๔	๕๑.๒	๑๔.๘	๐	๐
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	๓๖	๓๘.๘	๒๕.๒	๐	๐
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	๔๑.๖	๔๗.๒	๑๑.๒	๐	๐
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๓๖	๕๒.๘	๒๑.๒	๐	๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจ ด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘ ด้านสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒ ด้านป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘

๕. ด้านผลการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ร้อยละระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	๔๔	๔๗.๒	๘.๘	๔	๐
๒. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	๔๓.๖	๔๖.๘	๙.๖	๐	๐
๓. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	๓๘	๕๒.๘	๙.๒	๐	๐
๔. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่าของประชาชน	๓๖.๘	๕๐.๘	๑๒.๔	๐	๐

จากตารางที่ ๕ พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจด้านการดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒ ด้านการดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘ ด้านมีการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘ ด้านกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ของประชาชน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘

จากการทำแบบสอบถามยังพบว่า

๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากสิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการ เป็นอันดับต้นเมื่อมารับบริการ ก็คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้นหน่วยงานจึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน จัดให้มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอทุกกระบวนการ

๒ ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดก่ล่นด้วย อาจปฏิบัติ ดังนี้ การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงาน การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) จำเอก

(กวี จันดี)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลโพทะเล

.....
.....

(ลงชื่อ)

(นายทศพร ดีษบรรจง)

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลโพทะเล

คำสั่งนายกเทศบาลตำบลโพทะเล

() อนุมัติ

() ไม่อนุมัติ เพราะ.....

(ลงชื่อ)

(นายสิทธิศักดิ์ ศรีสง่า)

นายกเทศมนตรีตำบลโพทะเล