



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายอำนวยการ เทศบาลตำบลบ้านแพะ

ที่ ชม ๕๙๐๐๑.๑/

วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการเทศบาลตำบลบ้านแพะ ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแพะ

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านแพะ ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านแพะ ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมิน จำนวน ๓ ด้าน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเท็จจริง

เทศบาลตำบลบ้านแพะ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสถิติในการให้บริการแก่ประชาชน มีแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ ดังนี้

๑. ภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพะ ณ จุดรับบริการของเทศบาลตำบลบ้านแพะในการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๑ เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพะ มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๖ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๕

จากการสำรวจดังกล่าว ยังพบว่า จุดเด่นของการให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม สิ่งที่เป็นจุดอ่อน คือ การมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

๒. ภาพรวมสรุปผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๗๐ และมีสถานภาพของผู้มารับบริการ เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๘

๓. ภาพรวมการขอรับบริการในเรื่องการขอซ่อมแซมไฟฟ้า จำนวน ๓๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๑ รองลงมาคือ การขอฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๖ การขอใช้รถกระเช้าสำหรับตัดกิ่งไม้ที่ยื่นออกมาทางถนนและเมื่อเกิดวาทภัยต่าง จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๖

สำหรับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ มีจำนวน ๒ ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าควรมีการพัฒนาความรู้ในการบริการและส่งต่อข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจนและครอบคลุม เพื่อประโยชน์ในการบริการที่มีคุณภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร โดยการนำเอาเทคโนโลยีหรือปรับปรุงระบบให้เกิดความรวดเร็วในการติดต่อและควรมีการอัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน และควรมีการพัฒนาการรับโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ ให้สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา

ทั้งนี้ จากผลการสำรวจข้อมูลข้างต้น จึงนำมาสู่การจัดทำแผนพัฒนาองค์กร ในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลบ้านแพะ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการให้บริการโดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา

ข้อเสนอแนะ

งานการเจ้าหน้าที่ จึงขอรายงานข้อมูลผลสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการของเทศบาล ตำบลบ้านแปะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาและการปฏิบัติงานมี ประสิทธิภาพ พร้อมรองรับกับจำนวนผู้ใช้บริการที่มีมากยิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ



(นายอนุชชน ลิ้มภักดี)

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ



(นางนันทนภทร กรรณิกา)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลบ้านแปะ / ผ่านรองปลัดเทศบาลตำบลบ้านแปะ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล



(นางสุดาวกฤติมา ชัยชนันท์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแปะ

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลบ้านแปะ

จำเอก



(ศุภกิจ ฝันชมภู)

ปลัดเทศบาลตำบลบ้านแปะ

คำสั่ง/ความคิดเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลบ้านแปะ



อนุมัติ รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านแปะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และเผยแพร่ต่อไป



ไม่อนุมัติ



(นายพันธ์ศักดิ์ แก้วสุตใจ)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแปะ