บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลห้วยนาง

ที่ ตง ๕๔๑๐๑/๙๕๖ **วันที่** ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลห้วยนาง

เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า "การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน" การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการต่อประชาชน

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัดเทศบาล จึงได้ให้ประชาชนที่มารับบริการ ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นของประชาชนตำบลห้วยนางในการรับบริการ เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สำนักปลัดเทศบาลขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือนกันยายน ๒๕๖๓) ดังนี้

ผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน

๑. **เพศ** : ชาย ๔๓ คน หญิง ๕๗ คน

๒. **อายุ** : ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๕ คน
ระหว่าง ๑๘ – ๓๕ ปี จำนวน ๑๙ คน
ระหว่าง ๓๖ – ๕๐ ปี จำนวน ๔๒ คน
มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๓๔ คน

๓. **การศึกษา** : ประถมศึกษา จำนวน ๒๑ คน
มัธยมศึกษา จำนวน ๒๔ คน
ปวช./ปวส. จำนวน ๑๑ คน
อนุปริญญา จำนวน ๑๓ คน
ปริญญาตรี จำนวน ๒๘ คน
สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน
อื่นๆ จำนวน - คน

/๔. อาชีพ...

๔. อาชีพ : เกษตรกร จำนวน ๕๒ คน
ลูกจ้าง จำนวน ๑๘ คน
รับราชการ จำนวน ๘ คน
ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๕ คน
อื่นๆ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๗ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย
- ดีมาก จำนวน ๗๙ คน คิดเป็น ๗๙% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ดี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็น ๑๘% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- พอใช้ จำนวน ๓ คน คิดเป็น ๓% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ควรปรับปรุง จำนวน - คน คิดเป็น ๐% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
- ดีมาก จำนวน ๗๖ คน คิดเป็น ๗๖% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ดี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็น ๒๐% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- พอใช้ จำนวน ๔ คน คิดเป็น ๔% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ควรปรับปรุง จำนวน - คน คิดเป็น ๐% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๓. ความสุภาพในการให้บริการ
- ดีมาก จำนวน ๘๐ คน คิดเป็น ๘๐% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ดี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็น ๑๙% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- พอใช้ จำนวน ๑ คน คิดเป็น ๑% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ควรปรับปรุง จำนวน - คน คิดเป็น ๐% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๔. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
- ดีมาก จำนวน ๗๔ คน คิดเป็น ๗๔% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ดี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็น ๑๗% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- พอใช้ จำนวน ๙ คน คิดเป็น ๙% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ควรปรับปรุง จำนวน - คน คิดเป็น ๐% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๕. การจัดสถานที่รอให้บริการ
- ดีมาก จำนวน ๗๒ คน คิดเป็น ๗๒% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ดี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็น ๑๕% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- พอใช้ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็น ๑๐% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ควรปรับปรุง จำนวน ๓ คน คิดเป็น ๓% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

/๖. ห้องน้ำสะอาด...

๖. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ

- ดีมาก จำนวน ๕๐ คน คิดเป็น ๕๓% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ดี จำนวน ๓๖ คน คิดเป็น ๓๙% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- พอใช้ จำนวน ๘ คน คิดเป็น ๘% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ควรปรับปรุง จำนวน ๖ คน คิดเป็น ๖% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ

- ดีมาก จำนวน ๗๘ คน คิดเป็น ๗๘% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ดี จำนวน ๒๑ คน คิดเป็น ๒๑% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- พอใช้ จำนวน ๑ คน คิดเป็น ๑% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ควรปรับปรุง จำนวน - คน คิดเป็น ๐% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม

- ดีมาก จำนวน ๗๙ คน คิดเป็น ๗๙% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ดี จำนวน ๒๑ คน คิดเป็น ๒๑% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- พอใช้ จำนวน - คน คิดเป็น ๐% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- ควรปรับปรุง จำนวน – คน คิดเป็น ๐% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

บทสรุป

จากรายการประเมิน ๘ รายการประกอบด้วย มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ความสุภาพในการให้บริการ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ การจัดสถานที่รอให้บริการ ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ **เท่ากับ ๗๔** รายการประเมินที่ผู้รับบริการพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ความสุภาพในการให้บริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ การจัดสถานที่รอให้บริการ และห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ

ได้รับข้อเสนอแนะจากประชาชนในหัวข้อเรื่อง ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ผู้รับผิดชอบได้กำชับพนักงานจ้างเหมาบริการรักษาความสะอาดให้ดูแลความสะอาดของห้องน้ำให้ดีขึ้น เพื่อรองรับการใช้บริการของประชาชน

/ข้อเสนอ...

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรทิพย์ กลิ่นบุญ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด เห็นควรโปรดทราบ.....
.....

(นางสาวเบญจมาศ เที่ยงธรรม)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดเทศบาล.....
.....

(นายทิวัตถ์ ขวัญเมือง)
ปลัดเทศบาล

ทราบ

(นายชรินทร์ ชูแก้ว)
นายกเทศมนตรีตำบลห้วยนาง