



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลเมืองตากใบ โทร. ๐ ๙๓๖๔ ๒๒๒๒

ที่ นธ ๖๑๔๐๑ / ๑๖๘

วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล

เมืองตากใบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน ปลัดเทศบาลเมืองตากใบ/นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงาน ป.ป.ช.ได้กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) โดยให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานเข้าร่วมการประเมินฯ ดังกล่าว และได้กำหนดให้หน่วยงานมีการดำเนินการตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment) หรือแบบวัด OIT ซึ่ง O ๑๗ ได้กำหนดให้ หน่วยงานรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ โดยแสดงผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลเมืองตากใบ โดยให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานนิติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามความพึงพอใจทั้งสิ้น จำนวน ๑๒๐ คน ทั้งนี้ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักปลัดเทศบาลเมืองตากใบ อยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๗ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

ข้อพิจารณา/ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเผยแพร่ลงในเว็บไซต์ เพื่อให้เป็นไปตาม หัวข้อที่กำหนดในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ต่อไป

(นางซารีนิง เจ๊ะแวง)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

- ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดฯ รท. เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของราษฎร

(ลงชื่อ).....

(นายสมประสงค์ วีระวัฒน์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเมืองตากใบ

วันที่ ๒๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

- ความเห็นของปลัดเทศบาลเมืองตากใบ

- นายทศพร วัฒนคุณ

(ลงชื่อ).....

(นายคณนธิชฌน์ จันทร์ทอง)

ปลัดเทศบาลเมืองตากใบ

วันที่ ๒๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

- ความเห็น/คำสั่งนายกเทศมนตรีเมืองตากใบ

- นายธรรม

(ลงชื่อ).....

(นายธีรวุฒิ แวยูไซยะ)

รองนายกเทศมนตรี รักษาการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ

วันที่ ๒๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ

สำนักปลัดเทศบาลเมืองตากใบ

อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เทศบาลเมืองตากใบ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลเมืองตากใบ
อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. จำนวนผู้ใช้บริการของแต่ละงาน

ลำดับ ที่	การบริการ	จำนวน (คน)	หมายเหตุ
๑	งานทะเบียนราษฎร	๒,๕๑๘	
๒	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๗๖	
๓	งานนิติการ	๑๒	
๔	งานอื่นๆ	๐	
รวมทั้งสิ้น		๒,๖๐๖	

๒. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ ที่	การบริการ	จำนวน (คน)	หมายเหตุ
๑	งานทะเบียนราษฎร	๑๐๐	
๒	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๕	
๓	งานนิติการ	๕	
๔	งานอื่นๆ	๐	
รวมทั้งสิ้น		๑๒๐	

๓. ช่องทางที่ใช้ในการประเมิน

ลำดับ ที่	ช่องทางการให้บริการ	จำนวน (คน)	หมายเหตุ
๑	กรอกผ่านแบบฟอร์มที่สำนักงาน	๑๑๕	
๒	ผ่านคิวอาร์โค้ด	๕	
๓	ช่องทางอื่นๆ	๐	
รวมทั้งสิ้น		๑๒๐	

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถาม ใช้ค่าร้อยละประกอบการประเมินผลความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการ ซึ่งมีผู้เข้าตอบแบบประเมินทั้งหมด ๑๒๐ คน ดังนี้

ลำดับที่	หัวข้อการประเมิน	มากที่สุด (คน)	มาก(คน)	ปานกลาง(คน)	น้อย(คน)	ควรปรับปรุง(คน)	\bar{X}	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี วางตัวเหมาะสม	๑๐๕	๕	๑๐	๐	๐	๔.๗๙	๙๕.๘
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๙๕	๒๐	๓	๒	๐	๔.๗๓	๙๔.๖
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๙๐	๑๘	๑๐	๑	๑	๔.๖๓	๙๒.๖
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙๒	๑๖	๖	๖	๐	๔.๕๓	๙๐.๖
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๕	๑๕	๑๐	๕	๕	๔.๔๒	๘๘.๔
๖	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๐๒	๗	๗	๔	๐	๔.๗๓	๙๔.๖
๗	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๙๙	๑๑	๓	๒	๕	๔.๖๔	๙๒.๘
๘	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๕	๑๒	๘	๕	๐	๔.๖๔	๙๒.๘
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๙	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๐๒	๑๒	๕	๐	๑	๔.๗๘	๙๕.๖
๑๐	มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๘๗	๒๓	๕	๕	๐	๔.๖	๙๒
๑๑	มีการจัดสถานที่การให้บริการ และอาคารอย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๑๐๖	๘	๖	๐	๐	๔.๘๓	๙๖.๖
๑๒	อาคาร สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๑๐	๕	๕	๐	๐	๔.๘๘	๙๗.๖

๕. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ โดยสรุปเป็นภาพรวมหัวข้อการประเมิน

๕.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ชาวบ้านพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี วางตัวเหมาะสม ซึ่งมีคะแนนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ ถัดมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖ และข้อสุดท้ายในด้านนี้ คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖

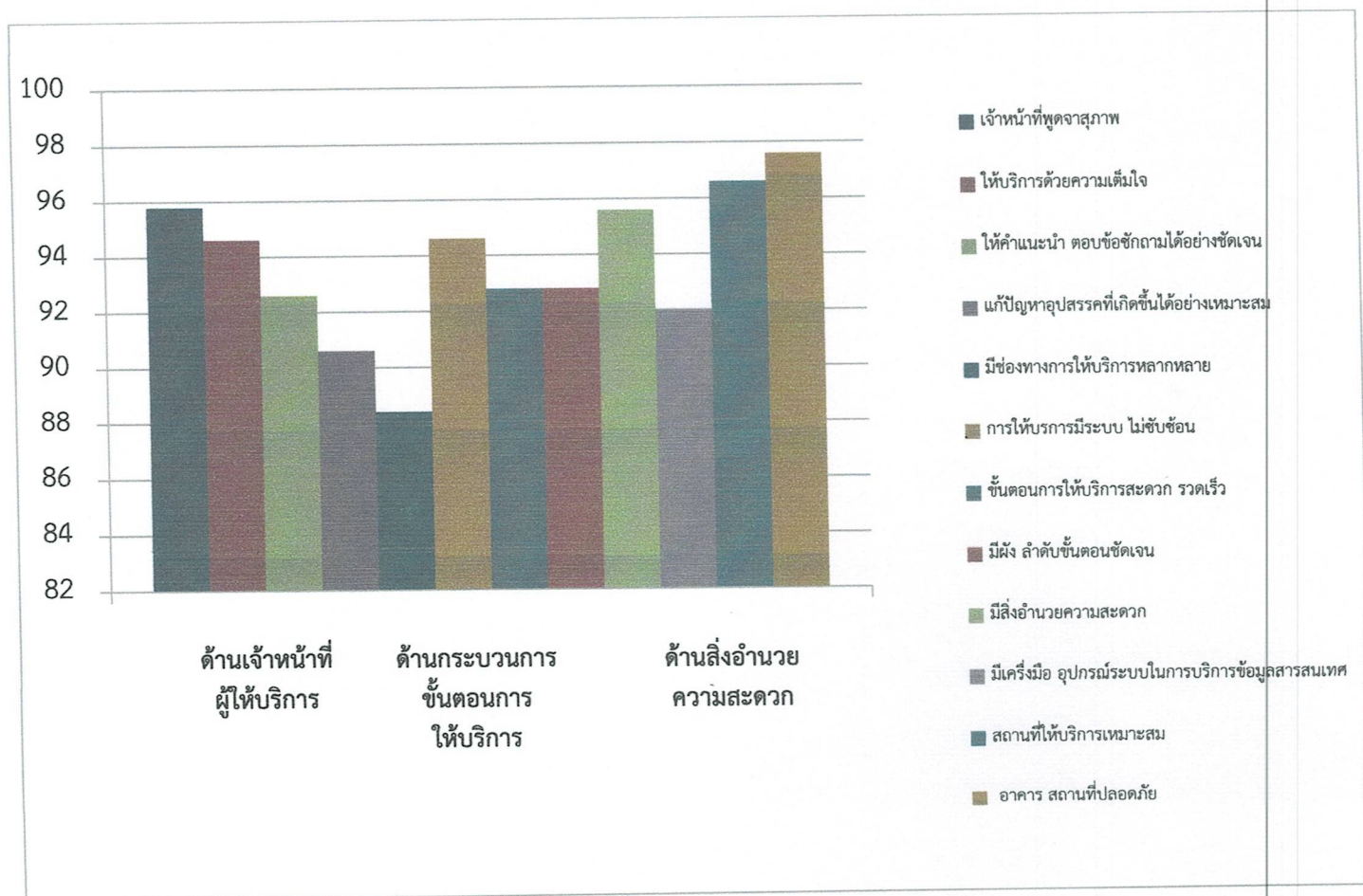
๕.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ชาวบ้านพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖ ถัดมาคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘ และสุดท้าย คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔

๕.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ชาวบ้านพึงพอใจในเรื่อง อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖ ถัดมาคือ มีการจัดสถานที่การให้บริการและอาคารอย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖ และข้อสุดท้ายในด้านนี้ จะเป็นในเรื่อง เครื่องมืออุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๙๒

กราฟแสดงร้อยละผลความพึงพอใจของประชาชน ภาพรวมของสำนักปลัดเทศบาลเมืองตากใบ



๖. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลเมืองตากใบ อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ทำให้เห็นความสามารถในการให้บริการ และความพึงพอใจขอประชาชนในการให้บริการ ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อนำไปพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลเมืองตากใบต่อไป

๖.๑ จากผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม จึงขอเสนอแนะเพื่อการพัฒนาของสำนักปลัดเทศบาลเมืองตากใบ โดยดำเนินการดังนี้

๑. การสร้างความรู้ความเข้าใจในภาพรวมของการปฏิบัติงาน สังกัด สำนักปลัดเทศบาลเมืองตากใบ โดยทางผู้บริหาร มีการเรียกมาพูดคุย ปรีกษาหารือ และถ่ายทอดถึงบุคลากรตามลำดับขั้นต่อไป

๒. การจัดประชุมภายในสำนักปลัดเทศบาล เพื่อรับทราบปัญหา และหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน

๓. การส่งเสริม ให้บุคลากรเข้ารับการอบรม ในสายงานที่ตนเองรับผิดชอบ

๖.๒ จากการประเมินกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ช่องทางการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล ยังไม่หลากหลาย จึงขอเสนอแนะให้ ดำเนินการดังนี้

๑. สร้างระบบ E service รองรับการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล

๒. มีการจัดเผยแพร่กระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้แก่ประชาชนได้รับทราบ และดำเนินการภายใต้ระยะเวลาที่กำหนดไว้ ในขั้นตอนการให้บริการ

๖.๓ จากการสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ยังไม่เหมาะสม จึงขอเสนอแนะให้ ดำเนินการดังนี้

๑. เพิ่มเครื่องมืออุปกรณ์ และระบบต่างๆในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

๒. การผลักดัน การให้บริการผ่านระบบ E service เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการได้สะดวกยิ่งขึ้น