



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลลิ้นถิ่น

ที่ กจ.๕๖๑๐๑/

วันที่ ๓๐ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลแบบสอบถาม เรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลลิ้นถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน หัวหน้าสำนักงานปลัด

เรื่องเดิม

๑. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีซึ่งอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๗ นั้น

ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลลิ้นถิ่น ได้ดำเนินการสรุปผลแบบสอบถาม เรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลลิ้นถิ่น และได้รวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการเทศบาลตำบลลิ้นถิ่น โดยมีรายละเอียดดังนี้

จากการประเมินประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิ้นถิ่น อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน ๔ ภารกิจงาน ประกอบด้วย

๑. งานพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผู้รับบริการจากเทศบาล ตามโครงการลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

๒. งานพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตามโครงการ ส่งเสริม ห่วงใย ใส่ใจ ผู้สูงอายุ และคนพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๓. งานพึงพอใจของประชาชน ตามโครงการส่งเสริมการลดปริมาณขยะในชุมชน “จังหวัดสะอาด” เทศบาลตำบลลิ้นถิ่น อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

๔. งานพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนางานด้านสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน (เช่น การประปา ไฟฟ้า ขยะ จัดเก็บภาษี)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ แบบสอบถามการประเมินคุณภาพการให้บริการ และ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิ้นถิ่น อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี โดยการสัมภาษณ์ และการสอบถาม โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลลิ้นถิ่น ผู้สำรวจมีวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่จำนวนครั้งในการรับบริการและเรื่องที่ขอรับบริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลั่นถิ่น เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลลั่นถิ่น มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ที่มี ๕ ระดับ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลั่นถิ่น อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี เป็นคำถามปลายเปิด

สรุปผลการการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลั่นถิ่น อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๒๗ ส่วนใหญ่มีอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๘ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๒ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗๐ ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๒๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๒ ด้านการรับบริการจากเทศบาล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการ ๓ - ๕ ครั้ง ต่อปีจำนวน ๑๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๒

จำนวนกลุ่มตัวอย่างของงานบริการของเทศบาลตำบลลั่นถิ่น ซึ่งประกอบไปด้วยงานพึงพอใจของประชาชนตามโครงการลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖ งานพึงพอใจของประชาชนตามโครงการ ส่งเสริม ห่วงใย ใส่ใจผู้สูงอายุและคนพิการ จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ งานพึงพอใจของประชาชนตามโครงการส่งเสริมการลดปริมาณขยะในชุมชน “จังหวัดสะอาด” จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙ และงานพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนางานด้านสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๑

๒. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลั่นถิ่น โดยภาพรวมจำแนกตามประเภทงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๐ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ งานพึงพอใจของประชาชนตามโครงการ ส่งเสริม ห่วงใย ใส่ใจผู้สูงอายุและคนพิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๓ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานพึงพอใจของประชาชนตามโครงการลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๔ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานพึงพอใจของประชาชนตามโครงการส่งเสริมการลดปริมาณขยะในชุมชน “จังหวัดสะอาด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๗ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และงานพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนางานด้านสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๔ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลั่นถิ่น โดยภาพรวมจำแนกตามประเด็นการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๐ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๖ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๖ มีความพึงพอใจ ๖๘ ในระดับมากที่สุด และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๖ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

อภิปรายผลการประเมิน

ผลจากการวิจัยการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลั่นถิ่น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. การประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลั่นถิ่นนั้น โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด จากการสำรวจลงพื้นที่การเก็บข้อมูลของผู้วิจัย พบว่าประชาชนได้รับการบริการในด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลลั่นถิ่น อย่างเป็นรูปธรรม มีการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นร่วมกับประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลาย มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนหลากหลายอาชีพ ทำให้การให้บริการมีคุณค่า และมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและรับรู้ในการให้บริการ หากผู้รับบริการได้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวัง

๒. การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลั่นถิ่น โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นไปตามการกำหนดเป้าหมายการให้บริการของผู้บริหารของเทศบาลตำบลลั่นถิ่น เป็นการสะท้อนในภาพรวมการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลของผู้วิจัยประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ ภารกิจงานที่เทศบาลตำบลลั่นถิ่น ปรับปรุงกระบวนการทำงานเป็นไปตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๖ (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๗๐ ตอนที่ ๑๔, ๒๔๙๖) ได้กำหนดให้เทศบาลตำบลจะต้องมีการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ รักษาความสะอาด ของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับ โรคติดต่อ ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ บำรุงศิลปประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่น หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล ดังนั้นการปฏิบัติงาน ตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และ ๗๐ วิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด นอกจากนี้เทศบาลตำบลอาจจะทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังนี้ ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม ให้มีสุสานและฌาปนสถาน บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์ รักษาคนเจ็บไข้ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ และเทศพาณิชย์

สรุปโดยรวม ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลั่นถิ่น มีความพึงพอใจในระดับมาก เท่ากับร้อยละ ๙๐.๓๐ เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินของราชการได้เท่ากับ ๘ คะแนน

ข้อเสนอแนะข้อเสนอแนะจากการประเมิน

จากการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลันถิ่น อำเภอดงพญาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า มีข้อเสนอแนะ
อันจะเป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

๑. ควรปรับปรุงและดูแลถึงขยะสาธารณะให้สะอาด
๒. ถึงขยะสาธารณะชำรุดและมีกลิ่น
๓. เพิ่มถึงขยะสาธารณะ
๔. ดูแลและปรับปรุงถนนที่ชำรุดอย่างสม่ำเสมอ
๕. อยากให้มีบริเวณที่จอดรถสำหรับการไปติดต่อกันมากกว่านี้
๖. อยากให้มีการเพิ่มจำนวนเครื่องขยายเสียงในพื้นที่ห่างไกล
๗. มีการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่สามารถเดินทางมาเทศบาล
๘. ควรมีการจัดประชุมผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ

จึงขอรายงานผลแบบสอบถาม เรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการเทศบาลตำบลลันถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ เพื่อแจ้งเวียนทุกส่วนราชการเพื่อทราบ
และถือปฏิบัติเป็นแนวทางการปฏิบัติ ต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามรายงานการวิจัยแนบท้ายมาพร้อมนี้)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

☐ เพื่อโปรดทราบ ☒ เพื่อโปรดพิจารณา

.....
.....
.....

นายพิเชฐ นุชนิม
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(นางสาวสุสดี ชูแก้ว)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลลันถิ่น

☒ เพื่อโปรดทราบ ☐ เพื่อโปรดพิจารณา

-เห็นชอบตามที่เสนอมา

.....
.....
.....

(นายชัยพร บุญฤทธิ์โคตชัย)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลลันถิ่น

เรียน ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี

☒ เพื่อโปรดทราบ ☐ เพื่อโปรดพิจารณา

-เห็นด้วยว่าข้อเสนอแนะที่เสนอมา

เพื่อปรับปรุงต่อไป

.....
.....
.....

(นางสาวภัทรพร ไทรหอมทวล)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

๓๐ ต.ค. ๒๕๖๒

(นายประเสริฐ ถิ่นผาศุวรรต)
นายกเทศมนตรีตำบลลันถิ่น