



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารงานบุคคล ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล ๐๓๙-๔๙๕๐๒๕-๗ ต่อ ๑๙

ที่ จบ ๕๔๒๐๑/ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาบายศรี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาบายศรี

## เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลเขาบายศรี ได้เห็นความสำคัญของการปรับปรุงระบบการทำงานการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาล จึงได้ดำเนินการให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีส่วนร่วมในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้สามารถอำนวยความสะดวก ให้ได้รับการบริการที่ดีและมีประโยชน์สูงสุดและเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายข้อหนึ่งของเทศบาลตำบลเขาบายศรี ที่ว่า เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการจัดการของเทศบาลให้มีศักยภาพในการให้บริการประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนร่วมมือและมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น

## ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เทศบาลตำบลเขาบายศรี ได้กำหนดให้ประชาชนผู้รับบริการได้ประเมินความพึงพอใจในการบริการใน ๔ งาน ด้วยกัน ประกอบด้วย

๑. งานด้านทะเบียนราษฎร
๒. งานบริการด้านภาษี
๓. งานบริการด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์
๔. งานด้านการช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาบายศรี ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาบายศรี ในงานบริการต่าง ๆ ๔ งาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยพึงพอใจในการบริการงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. ด้านทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเขาบายศรี หมู่ที่ ๑ - ๑๒ จำนวน ๑๐๐ ราย
๒. ด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเขาบายศรี หมู่ที่ ๑ - ๑๒ จำนวน ๑๐๐ ราย
๓. ด้านงานช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยให้แก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเขาบายศรี หมู่ที่ ๑ - ๑๒ จำนวน ๑๐๐ ราย
๔. ด้านภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเขาบายศรี หมู่ที่ ๑ - ๑๒ จำนวน ๑๐๐ ราย

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละ	อันดับ
งานด้านทะเบียนราษฎร	๔.๘๖	มากที่สุด	๙๗.๒๐	๑
งานด้านบริการภาษี	๔.๓๗	มากที่สุด	๘๗.๔๐	๔
งานบริการด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์	๔.๗๒	มากที่สุด	๙๔.๔๐	๒
งานด้านการช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน	๔.๔๐	มากที่สุด	๘๘.๐๐	๓
รวม	๔.๕๙	มากที่สุด	๙๑.๘๐	
ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	๙๑.๘๐			

ข้อพิจารณา

เห็นควรพิจารณา เพิ่มการให้บริการโดยใช้ระบบ e-service เพื่อเพิ่มช่องทางในการขอรับบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางธัญพร พุฒชงค์)  
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ



(นางสาวศิริภัทร์ อินทร์จันทร์)  
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ



(นางอติวิณณ์ ภารศิลป์)  
หัวหน้าสำนักปลัด



(นายพริตตัน สุวรรณโชติ)  
ปลัดเทศบาล

ทราบ



(นายบัญชา โพธิ์หัง)  
นายกเทศมนตรีตำบลเขาบายศรี