



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล ตำบลช้าง อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โทร. ๐๓๙-๔๖๐๘๙๒

ที่ จป ๕๕๗๐๑/๒๒

วันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลช้าง ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลช้าง

ต้นเรื่อง

ด้วยการตรวจประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment:LPA) ด้านที่ ๑ การบริหารจัดการ การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดให้มีการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด เทศบาลตำบลช้างได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้าง ณ จุดบริการ ประกอบด้วยตอนที่ ๑ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการได้รับการให้บริการ ตลอดจนปัญหา/ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จำนวน ๑๑๐ ชุด เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนว่าผู้มารับการบริการ มีความพึงพอใจอย่างไร และสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลช้าง ดังรายละเอียดเอกสารแนบท้าย

ข้อเสนอ

ดังนั้น จึงขอเสนอรายงานสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลช้าง เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุง พัฒนา ลดขั้นตอนในการให้บริการ และจัดบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลช้างต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)



(นางสาวจินตนา ศรีสุข)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดฯ



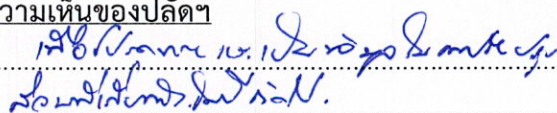
(ลงชื่อ)



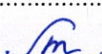
(นางสาวธีรดา จรทะผา)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดฯ



(ลงชื่อ)

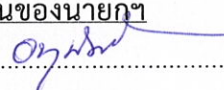


(นางสาวโนรา ห่มน้อย)

ปลัดเทศบาลตำบลช้าง

๒๖๓๖๖

ความเห็นของนายกฯ



(ลงชื่อ)



(นายนิคม บ่อหลี่)

นายกเทศมนตรีตำบลช้าง

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลซึ้ง ประจำปี ๒๕๖๕

จากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลซึ้ง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ประจำปี ๒๕๖๕ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรายงานข้อมูล จำนวน ๑๑๐ ชุด ซึ่งได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ๒ ส่วน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ โดยได้นำเสนอข้อมูลเป็นจำนวน และร้อยละ ดังตารางที่ ๑ ดังนี้

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๕๔	๔๙.๐๙
๒) หญิง	๕๖	๕๐.๙๐
๒. อายุ		
๑) อายุ ๑๕-๓๐ ปี	๗	๖.๓๖
๒) อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๓	๒๐.๙๐
๓) อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๒๓	๒๐.๙๐
๔) อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๓๔	๓๐.๙๐
๕) อายุ ๖๑ ปี ขึ้นไป	๒๓	๒๐.๙๐
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ประถมศึกษา	๓๕	๓๑.๘๑
๒) มัธยมศึกษา	๔๑	๓๗.๒๗
๓) ปวช./ปวส.	๑๕	๑๓.๖๓
๔) อนุปริญญา	๓	๒.๗๒
๕)ปริญญาตรี	๑๔	๑๒.๗๒
๖) สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๙๐
๗) อื่น ๆ	๐	๐
๔. อาชีพ		
๑) เกษตรกร	๓๕	๓๑.๘๑
๒) รับจ้าง	๓๙	๓๕.๔๕
๓) รับราชการ	๑๘	๑๖.๓๖
๔) นักเรียน/นักศึกษา	๓	๒.๗๒
๕) ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๑๕	๑๓.๖๓
๖) อื่นๆ	๐	๐

จากข้อมูลตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ขอใช้บริการจากเทศบาลตำบลซึ้ง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน ๑๑๐ คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิง ๕๖ คน ร้อยละ ๕๐.๙๐ และเพศชาย ๕๔ คน ร้อยละ ๔๙.๐๙ และ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ร้อยละ ๓๐.๙๐ รองลงมาอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี ร้อยละ ๒๐.๙๐ รองลงมาอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๒๐.๙๐ รองลงอายุ ๖๑ ปี ขึ้นไป ร้อยละ ๒๐.๙๐ รองลงอายุ ๑๕-๓๐ ปี ร้อยละ ๖.๓๖

ด้านการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาร้อยละ ๓๗.๒๗ รองลงมาระดับ
ประถมศึกษา ร้อยละ ๓๑.๘๑ รองลงมาระดับปวช/ปวส ร้อยละ ๑๓.๖๓ รองลงมาระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๑๒.๗๒
รองลงมาระดับอนุปริญญา ร้อยละ ๒.๗๒ และปริญญาตรี ร้อยละ ๐.๙๐

ด้านการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับจ้าง ร้อยละ ๓๕.๔๕ รองลงมาอาชีพเกษตรกร ร้อยละ
๓๑.๘๑ รองลงมา มีอาชีพรับราชการ ร้อยละ ๑๖.๓๖ รองลงมา มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ
๑๓.๖๓ และนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ ๒.๗๒

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการได้รับการให้บริการ

ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประเด็นคำถาม
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยได้นำเสนอข้อมูล
เป็นจำนวน ค่าเฉลี่ยและร้อยละ ดังตารางที่ ๒ ดังนี้

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)			
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๖๙	๓๓	๗	๐	๐	๔๙๘	๔.๕๓	๙๐.๕๕
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๓๕	๖๑	๑๔	๐	๐	๔๖๑	๔.๑๙	๘๓.๘๒
๑.๓ มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละ ขั้นตอนและช่องทางการติดต่อ	๔๐	๔๔	๒๖	๐	๐	๔๕๔	๔.๑๓	๘๒.๕๕
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๒.๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓๙	๔๔	๒๗	๐	๐	๔๕๒	๔.๑๑	๘๒.๑๘
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๓๓	๕๙	๑๘	๐	๐	๔๕๕	๔.๑๔	๘๒.๗๓
๒.๓ กิริยามารยาทความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและ ความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	๔๗	๔๓	๒๐	๖	๐	๔๖๗	๔.๒๕	๘๔.๙๑
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อินเทอร์เน็ต หรือ wifi	๔๘	๔๐	๒๒	๐	๐	๔๖๖	๔.๒๔	๘๔.๗๓
๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน	๔๗	๓๗	๒๖	๐	๐	๔๖๑	๔.๑๙	๘๓.๘๒
๓.๓ การจัดสถานที่มีความเป็น ระเบียบ สะอาดและสะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	๓๙	๔๕	๒๖	๐	๐	๔๕๓	๔.๑๒	๘๒.๓๖
ความพึงพอใจภาพรวม	คะแนนรวม (๙ ข้อ)					๔,๑๖๗	๔.๒๐	๘๔.๐๐

เกณฑ์ค่าคะแนนที่ใช้

ระดับความคิดเห็น	ช่วงคะแนน	
	ต่ำสุด	สูงสุด
มากที่สุด	๔.๕๑	๕.๐๐
มาก	๓.๕๑	๔.๕๐
ปานกลาง	๒.๕๑	๓.๕๐
น้อย	๑.๕๑	๒.๕๐
น้อยที่สุด	๑.๐๐	๑.๕๐

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลซึ้ง อำเภอลำดวน จังหวัด
จันทบุรี ความพึงพอใจภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ โดยมี
ระดับความพึงพอใจรายด้านเรียงจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ๑.๑ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๕
- ๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๒
- ๑.๓ มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทางการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๕

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๒.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ
ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๙๑
- ๒.๒ กิริยามารยาทความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๓
- ๒.๓ ความเหมาะสมในการแต่งกาย (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๑๘

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อินเทอร์เน็ต หรือ wifi
มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๖
- ๓.๒ การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔
คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๓
- ๓.๓ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๒