



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล ตำบลช้าง อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โทร. ๐๓๙-๕๖๐๘๙๒

ที่ จบ ๕๕๗๐๑/ ๖๐๔

วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลช้าง ประจำปี ๒๕๖๑

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลช้าง

ต้นเรื่อง

ด้วยการตรวจแบบประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment:LPA) ด้านที่ ๑ การบริหารจัดการ หมวด ๕ การบริการประชาชน ข้อ ๕.๓ การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดให้มีการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด เทศบาลตำบลช้าง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้าง ณ จุดบริการ ประกอบด้วยตอนที่ ๑ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการได้รับการให้บริการ ตลอดจนปัญหา/ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จำนวน ๑๐๐ ชุด เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนว่าผู้มารับการบริการ มีความพึงพอใจอย่างไร และสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลช้าง ดังรายละเอียดเอกสารแนบท้าย

ข้อเสนอ

ดังนั้น จึงขอเสนอรายงานสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลช้าง เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุง พัฒนา ลดขั้นตอนในการให้บริการ และจัดบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลช้างต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวจินตนา ศรีสุข)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดฯ

(ลงชื่อ)

(นางสาวอีรดา จรทะผา)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดฯ

๖๐๔ มีมติอนุมัติ: ๕.๕๖๑, ๕.๕๖๒, ๕.๕๖๓, ๕.๕๖๔, ๕.๕๖๕, ๕.๕๖๖, ๕.๕๖๗, ๕.๕๖๘, ๕.๕๖๙, ๕.๕๗๐

(ลงชื่อ)

(นางสาวโนรา หมีน้อย)

ปลัดเทศบาลตำบลช้าง

ความเห็นของนายกฯ

๐๙๓๕

(ลงชื่อ)

(นายนิคม บ่อหลี่)

นายกเทศมนตรีตำบลช้าง

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลซึ่ง ประจำปี ๒๕๖๑

จากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลซึ่ง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ประจำปี ๒๕๖๑ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรายงานข้อมูล จำนวน ๑๐๐ 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	๓๖	๓๖.๐๐
๒) หญิง	๖๔	๖๔.๐๐
๒. อายุ		
๑) อายุ ๑๕-๓๐ ปี	๓๕	๓๕.๐๐
๒) อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๓๑	๓๑.๐๐
๓) อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๒๔	๒๔.๐๐
๔) อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๙	๙.๐๐
๕) อายุ ๖๑ ปี ขึ้นไป	๑	๑.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ประถมศึกษา	๑๓	๑๓.๐๐
๒) มัธยมศึกษา	๓๖	๓๖.๐๐
๓) ปวช./ปวส.	๓	๓.๐๐
๔) อนุปริญญา	๐	๐.๐๐
๕) ปริญญาตรี	๔๘	๔๘.๐๐
๖) สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
๗) อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
๑) เกษตรกร	๓๕	๓๕.๐๐
๒) รับจ้าง	๒๔	๒๔.๐๐
๓) รับราชการ	๘	๘.๐๐
๔) นักเรียน/นักศึกษา	๑๓	๑๓.๐๐
๕) ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๒๐	๒๐.๐๐
๖) อื่นๆ	๐	๐.๐๐

จากข้อมูลตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ขอใช้บริการจากเทศบาลตำบลซึ่ง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน ๑๐๐ คน เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิงร้อยละ ๖๔ และเพศชายร้อยละ ๓๖ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๑๕-๓๐ ปี ร้อยละ ๓๕ รองลงมาอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๓๑ รองลงมาอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ร้อยละ ๒๔ รองลงมาอายุ ๕๑-๖๐ ร้อยละ ๙

ด้านการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ ๔๘ รองลงมาระดับมัธยมศึกษาร้อยละ ๓๖ รองลงมาระดับประถมศึกษาร้อยละ ๑๓ และระดับ ปวช/ปวส ร้อยละ ๓

ด้านการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรร้อยละ ๓๕ รองลงมามีอาชีพรับจ้างร้อยละ ๒๔ รองลงมามีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ ๒๐ รองลงมามีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาร้อยละ ๑๓ และรองลงมามีอาชีพรับราชการร้อยละ ๘

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการได้รับการให้บริการ

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

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๐	๕๘	๒๒	๐	๐	๓.๙๘	๗๙.๖๐
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๘	๕๘	๒๓	๑	๐	๓.๙๓	๗๘.๖๐
๑.๓ มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละ ขั้นตอนและช่องทางการติดต่อ	๒๐	๕๑	๒๗	๒	๐	๓.๘๙	๗๗.๘๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๒.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๙	๔๓	๒๘	๐	๐	๔.๐๑	๘๐.๒๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย (แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	๓๖	๓๘	๒๖	๐	๐	๔.๑๐	๘๒.๐๐
๒.๓ กิริยามารยาทความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๓๖	๔๐	๒๔	๐	๐	๔.๑๒	๘๒.๔๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อินเทอร์เน็ต หรือ wifi	๒๓	๕๔	๒๒	๑	๐	๓.๙๙	๗๙.๘๐
๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน	๒๒	๕๕	๒๒	๑	๐	๓.๙๘	๗๙.๖๐
๓.๓ การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๒๔	๕๔	๒๑	๑	๐	๔.๐๑	๘๐.๒๐
ความพึงพอใจภาพรวม						๔.๐๐	๘๐.๐๐

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 ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลซึ่ง อำเภอขลุง จังหวัด จันทบุรี ความพึงพอใจภาพรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียด แต่ละด้าน พบว่า

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๐

๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐

๑.๓ มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทางการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐

๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๒.๓ กิริยามารยาทความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อินเทอร์เน็ต หรือ wifi มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐

๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๐

๓.๓ การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

๑. อยากให้เทศบาลทำห้องสุขาสำหรับบริการประชาชนเพิ่ม

๒. อยากให้เทศบาลเพิ่มถังรองรับขยะ

๓. สถานที่สะอาดที่จอดรถดีเส้นเป็นระเบียบ

สรุปผล ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการได้รับการให้บริการ

	ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5	ข้อที่ 6	ข้อที่ 7	ข้อที่ 8	ข้อที่ 9
คนที่ 1	3	3	3	5	5	5	3	3	3
คนที่ 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
คนที่ 3	5	5	5	5	5	5	4	4	4
คนที่ 4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
คนที่ 5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
คนที่ 6	4	4	3	4	4	5	3	3	3
คนที่ 7	4	4	3	3	3	3	3	3	3
คนที่ 8	5	5	5	4	4	4	5	5	5
คนที่ 9	4	5	4	5	5	4	5	4	4
คนที่ 10	3	3	4	3	3	4	4	4	3
คนที่ 11	4	4	4	5	5	5	4	4	4
คนที่ 12	4	4	5	4	5	5	4	4	4
คนที่ 13	4	4	4	3	3	3	4	3	3
คนที่ 14	3	4	4	3	3	4	4	4	3
คนที่ 15	4	4	4	5	5	5	4	4	4
คนที่ 16	3	2	2	3	3	3	2	2	2
คนที่ 17	4	4	4	4	4	4	5	5	5
คนที่ 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
คนที่ 19	4	4	4	3	3	3	3	3	3
คนที่ 20	4	4	4	5	5	5	4	4	4
คนที่ 21	3	3	3	4	4	4	4	4	4
คนที่ 22	3	3	4	3	3	4	4	4	4
คนที่ 23	4	4	4	5	5	5	4	4	4
คนที่ 24	4	4	4	3	3	3	4	4	4
คนที่ 25	4	4	3	4	4	4	3	3	3
คนที่ 26	4	4	4	3	3	3	5	5	5
คนที่ 27	4	4	3	3	5	5	3	3	3
คนที่ 28	5	4	4	4	4	5	4	4	4

คนที่ 29	4	3	4	3	3	3	4	4	4
คนที่ 30	5	5	5	5	5	5	5	5	5
คนที่ 31	4	4	4	3	3	3	4	4	4
คนที่ 32	5	4	3	5	5	5	4	4	4
คนที่ 33	4	4	5	5	4	4	4	4	4
คนที่ 34	3	5	5	5	5	5	5	5	5
คนที่ 35	4	4	4	5	5	4	4	4	4
คนที่ 36	5	5	5	5	5	5	5	5	5
คนที่ 37	4	4	4	4	4	4	3	4	4
คนที่ 38	5	5	5	5	5	5	4	4	5
คนที่ 39	5	5	5	5	5	5	5	5	5
คนที่ 40	4	3	4	4	4	4	5	4	4
คนที่ 41	4	4	4	4	4	4	5	5	5
คนที่ 42	5	5	5	5	5	5	5	5	5
คนที่ 43	5	5	5	5	5	5	5	5	5
คนที่ 44	4	4	4	4	5	5	5	5	5
คนที่ 45	5	5	5	5	5	5	5	5	5
คนที่ 46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
คนที่ 47	5	5	5	5	5	5	5	5	5
คนที่ 48	5	5	5	5	5	5	5	5	5
คนที่ 49	4	4	4	5	5	5	5	5	5
คนที่ 50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
คนที่ 51	5	4	4	5	5	5	5	5	5
คนที่ 52	5	5	5	5	5	5	5	5	5
คนที่ 53	5	5	5	5	5	5	4	5	5
คนที่ 54	5	5	5	5	5	5	5	5	5
คนที่ 55	4	4	5	5	5	5	5	5	5
คนที่ 56	5	5	5	5	5	5	5	5	5
คนที่ 57	4	3	3	4	3	3	4	3	3
คนที่ 58	3	3	4	3	4	3	3	3	3
คนที่ 59	3	4	4	4	4	4	3	3	3

คนที่ 60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
คนที่ 61	3	3	3	4	4	5	3	3	3
คนที่ 62	4	4	4	3	3	3	4	3	4
คนที่ 63	4	3	2	3	3	3	3	3	3
คนที่ 64	4	4	3	3	3	3	3	4	4
คนที่ 65	3	3	3	4	4	4	3	3	3
คนที่ 66	5	3	3	4	5	4	4	3	3
คนที่ 67	4	4	4	3	3	3	4	4	4
คนที่ 68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
คนที่ 69	3	3	4	3	4	4	4	4	4
คนที่ 70	4	4	4	4	4	3	4	4	4
คนที่ 71	4	4	3	4	3	3	3	4	4
คนที่ 72	4	3	4	4	4	4	3	3	3
คนที่ 73	3	4	4	3	3	4	4	4	4
คนที่ 74	4	4	3	4	3	3	3	3	3
คนที่ 75	3	4	3	4	5	5	4	4	4
คนที่ 76	4	4	4	3	3	3	4	4	4
คนที่ 77	3	3	3	3	3	3	4	4	4
คนที่ 78	3	3	3	4	4	4	3	4	4
คนที่ 79	4	4	4	4	4	4	3	3	3
คนที่ 80	3	3	4	4	3	3	4	4	4
คนที่ 81	4	3	3	4	4	4	4	4	4
คนที่ 82	3	3	3	4	4	4	4	4	4
คนที่ 83	4	4	4	4	4	4	5	5	5
คนที่ 84	4	4	3	4	4	4	3	3	4
คนที่ 85	4	4	3	4	4	4	4	4	4
คนที่ 86	4	4	3	4	3	3	4	4	4
คนที่ 87	4	4	3	3	4	4	4	4	4
คนที่ 88	3	3	4	3	5	5	4	4	4
คนที่ 89	4	4	3	4	4	3	4	4	4
คนที่ 90	4	4	4	5	5	5	3	3	3

