



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล ตำบลช้าง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โทร. ๐๓๙-๕๖๐๘๙๒

ที่ จบ ๕๕๗๐๑/๑๖

วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลช้าง ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลช้าง

ต้นเรื่อง

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

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

ความเห็นของนายกฯ

(ลงชื่อ)

(นายนิคม บ่อเหล็ก)

นายกเทศมนตรีตำบลช้าง

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลซึ่ง ประจำปี ๒๕๖๓

จากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลซึ่ง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี ๒๕๖๓ 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	๖๕	๕๙.๐๙
๒) หญิง	๔๕	๔๐.๙๑
๒. อายุ		
๑) อายุ ๑๕-๓๐ ปี	๑๕	๑๓.๖๔
๒) อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๓	๒๐.๙๑
๓) อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๓๘	๓๔.๕๕
๔) อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๖	๕.๔๕
๕) อายุ ๖๑ ปี ขึ้นไป	๐	๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ประถมศึกษา	๒๓	๒๐.๙๑
๒) มัธยมศึกษา	๓๙	๓๕.๔๕
๓) ปวช./ปวส.	๑๑	๑๐.๐๐
๔) อนุปริญญา	๔	๓.๖๔
๕) ปริญญาตรี	๓๒	๒๙.๐๙
๖) สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๙๑
๗) อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
๑) เกษตรกร	๕๗	๕๑.๘๒
๒) รับจ้าง	๓๒	๒๙.๐๙
๓) รับราชการ	๐	๐.๐๐
๔) นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๕) ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๒๑	๑๙.๐๙
๖) อื่นๆ	๐	๐.๐๐

จากข้อมูลตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลซึ่ง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๑๑๐ คน เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยมีเพศชายร้อยละ ๕๙.๐๙ และเพศหญิงร้อยละ ๔๐.๙๑ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี ร้อยละ ๓๔.๕๕ รองลงมาอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๒๐.๙๑ รองลงมาอายุระหว่าง ๑๕-๓๐ ร้อยละ ๑๓.๖๔ รองลงมาอายุ ๕๑-๖๐ ร้อยละ ๕.๔๕

ด้านการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาร้อยละ ๓๕.๔๕ รองลงมาระดับปริญญาตรีร้อยละ ๒๙.๐๙ รองลงมาระดับประถมศึกษาร้อยละ ๒๐.๙๑ ระดับ ปวช/ปวส ร้อยละ ๑๐.๐๐ และระดับอนุปริญญา ร้อยละ ๓๐.๖๔

ด้านการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรร้อยละ ๕๑.๘๑ รองลงมาอาชีพรับจ้างร้อยละ ๒๙.๐๙ รองลงมาอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ ๑๙.๐๙

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	๓๐	๕๘	๒๒	๐	๐	๔.๔๘	๘๙.๖๐
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๒	๕๗	๒๐	๑	๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๑.๓ มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน และช่องทางการติดต่อ	๒๗	๖๐	๒๓	๐	๐	๔.๔๔	๘๘.๘๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๒.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓๒	๖๐	๑๘	๐	๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๓๘	๕๙	๑๓	๐	๐	๔.๖๕	๙๓.๐๐
๒.๓ กิริยามารยาทความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๐	๕๑	๒๗	๒	๐	๔.๖๓	๙๒.๐๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อินเทอร์เน็ต หรือ wifi	๓๐	๕๑	๒๗	๒	๐	๔.๓๙	๘๗.๘๐
๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน	๓๑	๕๖	๒๒	๑	๐	๔.๔๗	๘๙.๔๐
๓.๓ การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด และสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๖	๕๘	๑๕	๐	๑	๔.๕๘	๙๑.๖๐
ความพึงพอใจภาพรวม	คะแนนรวม (๙ ข้อ)					๔.๕๒	๙๐.๓๓

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 ความพึงพอใจภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๓ เมื่อพิจารณาเป็น รายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐
- ๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐
- ๑.๓ มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทางการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๒.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐
- ๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐
- ๒.๓ กิริยามารยาทความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อินเทอร์เน็ต หรือ wifi มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐
- ๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐
- ๓.๓ การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐