



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล ตำบลช้าง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดจันทบุรี โทร. ๐๓๙-๔๖๐๘๙๒

ที่ จบ ๕๕๓๐๑/๓๔๗

วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลช้าง ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลช้าง

ต้นเรื่อง

ด้วยการตรวจประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment:LPA) ด้านที่ ๑ การบริหารจัดการ หมวด ๕ การบริการประชาชน ข้อ ๔.๓ การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดให้มีการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด เทศบาลตำบลช้างได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้าง 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)



(นางสาวอีริดา จรทะผา)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดฯ



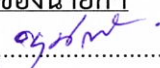
(ลงชื่อ)



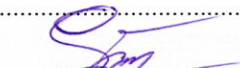
(นางสาวโนรา หมีน้อย)

ปลัดเทศบาลตำบลช้าง

ความเห็นของนายกฯ



(ลงชื่อ)



(นายนิคม บ่อหลี่)

นายกเทศมนตรีตำบลช้าง

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลซึ้ง ประจำปี ๒๕๖๒

จากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลซึ้ง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ประจำปี ๒๕๖๒ 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	๔๐	๔๐.๐๐
๒) หญิง	๖๐	๖๐.๐๐
๒. อายุ		
๑) อายุ ๑๕-๓๐ ปี	๒๙	๒๙.๐๐
๒) อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๓๘	๓๘.๐๐
๓) อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๒๑	๒๑.๐๐
๔) อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๑๐	๑๐.๐๐
๕) อายุ ๖๑ ปี ขึ้นไป	๒	๒.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ประถมศึกษา	๑๒	๑๒.๐๐
๒) มัธยมศึกษา	๔๗	๔๗.๐๐
๓) ปวช./ปวส.	๓	๓.๐๐
๔) อนุปริญญา	๒	๒.๐๐
๕)ปริญญาตรี	๓๖	๓๖.๐๐
๖) สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
๗) อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
๑) เกษตรกร	๓๕	๓๕.๐๐
๒) รับจ้าง	๒๗	๒๗.๐๐
๓) รับราชการ	๗	๗.๐๐
๔) นักเรียน/นักศึกษา	๑๔	๑๔.๐๐
๕) ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๑๗	๑๗.๐๐
๖) อื่นๆ	๐	๐.๐๐

จากข้อมูลตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ขอใช้บริการจากเทศบาลตำบลซึ้ง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน ๑๐๐ คน เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิงร้อยละ ๖๐ และเพศชายร้อยละ ๔๐ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๓๘ รองลงมาอายุระหว่าง ๑๕-๓๐ ปี ร้อยละ ๒๙ รองลงมาอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ร้อยละ ๒๑ รองลงมาอายุ ๕๑-๖๐ ร้อยละ ๑๐ และร้อยละ ๖๑ ปี ขึ้นไป ร้อยละ ๒

ด้านการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาร้อยละ ๔๗ รองลงมาระดับปริญญาตรีร้อยละ ๓๖ รองลงมาระดับประถมศึกษาร้อยละ ๑๒ ระดับ ปวช/ปวส ร้อยละ ๓ และระดับอนุปริญญา ร้อยละ ๒

ด้านการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรร้อยละ ๓๕ รองลงมามีอาชีพรับจ้างร้อยละ ๒๗ รองลงมามีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ ๑๗ รองลงมามีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ ๑๔ และรองลงมามีอาชีพรับราชการร้อยละ ๗

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการได้รับการให้บริการ

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

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)			
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๙	๕๘	๒๓	๐	๐	๓๙.๖	๓.๙๖	๗๙.๒๐
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๘	๕๙	๒๒	๑	๐	๓๙.๔	๓.๙๔	๗๘.๘๐
๑.๓ มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทางการติดต่อ	๑๙	๕๒	๒๗	๒	๐	๓๘.๘	๓.๘๘	๗๗.๖๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๒.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๙	๔๔	๒๗	๐	๐	๔๐.๒	๔.๐๒	๘๐.๔๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๓๔	๔๒	๒๔	๐	๐	๔๑.๐	๔.๑๐	๘๒.๐๐
๒.๓ กิริยามารยาทความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๕	๔๒	๒๓	๐	๐	๔๑.๒	๔.๑๒	๘๒.๔๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อินเทอร์เน็ต หรือ wifi	๒๖	๕๒	๒๑	๑	๐	๔๐.๓	๔.๐๓	๘๐.๖๐
๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน	๒๕	๕๓	๒๑	๑	๐	๔๐.๒	๔.๐๒	๘๐.๔๐
๓.๓ การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๒๖	๕๔	๑๙	๑	๐	๔๐.๕	๔.๐๕	๘๑.๐๐
ความพึงพอใจภาพรวม	คะแนนรวม (๙ ข้อ)					๓,๖๑๒	๔.๐๑	๘๐.๒๐

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 ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลซัง อำเภอลำลูก จังหวัด จันทบุรี ความพึงพอใจภาพรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียด แต่ละด้าน พบว่า

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐
- ๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐
- ๑.๓ มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทางการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๒.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐
- 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 ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐
- ๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ๓.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐
- ๓.๓ การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐

ข้อเสนอแนะ

- อยากให้จัดทำป้ายบอกทางไปห้องน้ำสำหรับบริการประชาชน

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

- สถานที่มีความสะอาด ที่จอดรถดีเส้นเป็นระเบียบ