



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหลักช้าง

ที่ นศ ๕๖๐๐๑/๗๙๙

วันที่ ๕๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหลักช้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหลักช้าง

๑. เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุ เป้าหมาย ดังต่อไปนี้ (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเทศบาลตำบลหลักช้าง ได้จัดให้มีจุดประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการประชาชน นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

เทศบาลตำบลหลักช้าง ได้รวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลในการบริหารงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งมีผลการประเมินฯโดยสรุปดังนี้

การประเมินประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมิน ได้ข้อสรุปดังนี้

ตอนที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามแยกเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ เพศชายร้อยละ ๔๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๖๐ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ ๓๖ รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ ๒๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๒ รองลงมาประกอบอาชีพค้าขายคิดเป็นร้อยละ ๒๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง ๗,๐๐๑-๑๒,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๘ รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๔

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๗

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐

๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๖

๔. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๔

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่องานบริการ/โครงการต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๕
พร้อมสรุปผลประเมินฯ เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

๓. ระเบียบ/ข้อกำหนด

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๔. ข้อเสนอ/พิจารณา

เห็นควรนำข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนไปปรับปรุงการ
ให้บริการประชาชนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวนิตตะยา ช้วยเกิด)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็น หัวหน้าฝ่ายบรรเทาและป้องกันสาธารณภัย



ว่าที่ร้อยตรี
(สนธิ สิงหาด)

หัวหน้าฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความเห็น หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล




(นางสุพาสดิ์ พงษ์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

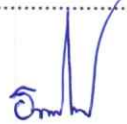
ความเห็น ปลัดเทศบาลตำบลหลักช้าง




(นางอำพร ชัยวิชิต)
ปลัดเทศบาลตำบลหลักช้าง

ความเห็น นายกเทศมนตรีตำบลหลักช้าง




(นายธรรมศักดิ์ เกตุสุรินทร์)
นายกเทศมนตรีตำบลหลักช้าง

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เทศบาลตำบลหลักช้าง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด ๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
○ ชาย	๒๐	๔๐	
○ หญิง	๓๐	๖๐	
รวม	๕๐	๑๐๐	
๒. อายุ			
○ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๑๐	
○ ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๘	๓๖	
○ ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๒๔	
○ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๓๐	
รวม	๕๐	๑๐๐	
๓. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด			
○ ประถมศึกษา	๘	๑๖	
○ มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐	๒๐	
○ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๑๘	๓๖	
○ ปริญญาตรี	๙	๑๘	
○ สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๐	
รวม	๕๐	๑๐๐	
๔. อาชีพประจำ			
○ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๒	๔	
○ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	๔	๘	
○ ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ	๖	๑๒	
○ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ	๑๐	๒๐	
○ รับจ้างทั่วไป	๘	๑๖	
○ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	๔	๘	
○ เกษตรกร / ประมง	๑๖	๓๒	
○ ว่างงาน	-	-	
○ อื่น ๆ	-	-	
รวม	๕๐	๑๐๐	
๕. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน			
○ ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาท	๑๒	๒๔	
○ ๗,๐๐๑ - ๑๒,๐๐๐ บาท	๒๔	๔๘	
○ ๑๒,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๐	๒๐	
○ ๒๐,๐๐๑ - ๒๗,๐๐๐ บาท	๑	๒	
○ ๒๗,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๓	๖	
รวม	๕๐	๑๐๐	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (คน/คะแนน)				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓๐	๒๐	๐	-	-
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๐	๒๑	๕	-	-
๓. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๐	๒๐	๑๐	-	-
๔. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๘	๑๖	๖	-	-
ความพึงพอใจมากที่สุด และมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐	๙๘	๗๗	๒๕		-
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยคยติ)	๔๕	๔	๑	-	-
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๘	๑	๑	-	-
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔๕	๕	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐	๓	๗	-	-
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔๖	๔	-	-	-
ความพึงพอใจมากที่สุด และมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐	๒๒๔	๑๗	๙	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๑๒	๓	-	-
๒. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๒๔	๒๐	๖	-	-
๓. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๒	๑๒	๖	-	-
๔. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๐	๒๗	๓	-	-
ความพึงพอใจมากที่สุด และมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๖	๑๑๑	๗๑	๑๘	-	-
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๓๓	๑๕	๑	-	-
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓๕	๑๐	๕	-	-
ความพึงพอใจมากที่สุด และมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๔	๖๘	๒๕	๖	-	-
สรุป ความพึงพอใจมากที่สุด และมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๕	๕๐๑	๑๙๐	๕๘	-	-

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่องานบริการ/โครงการต่างๆ ที่เทศบาลตำบลหลักช้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. โครงการบริการสาธารณสุขปโรค ด้าน การคมนาคม ถนน คู คลองระบายน้ำ	๒๘	๒๐	๒	-	-
๒. โครงการบริการสาธารณสุขปโรค ด้าน น้ำประปา เพื่อการอุปโภคบริโภค	๓๐	๘	๑	๑	-
๓. โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานรดน้ำผู้สูงอายุวันสงกรานต์, ประเพณีแห่ผ้าห่มธาตุน้อย, งานวันเด็ก)	๒๒	๒๐	๑๑	๑	-
๔. โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี,เทศบาลเคลื่อนที่	๒๘	๑๒	๑๐	-	-
๕. โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ,คนพิการ	๒๕	๑๕	๑๐	-	-
๖. โครงการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมฯ (ประเพณีทำบุญตักบาตร สรงน้ำพ่อท่านคล้ายวาจาสิทธิ์และรดน้ำผู้สูงอายุ สืบสานประเพณีแห่ผ้าห่มธาตุน้อย)	๓๘	๑๒	-	-	-
๗. โครงการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ (โครงการแข่งขันกีฬาด้านยาเสพติด โครงการจัดส่งนักกีฬาร่วมการแข่งขันฯ)	๓๒	๒๘	-	-	-
๘. โครงการบริการ ป้องกันภัยบรรเทาสาธารณภัย (อปพร.)	๒๗	๑๕	๘	-	-
๙. โครงการสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.)	๓๕	๑๒	๓	-	-
ความพึงพอใจมากที่สุด และมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๕	๒๖๕	๑๔๒	๔๕	๒	

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ