



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

ที่ บก ๗๑๒๐๕/

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลซาง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลซาง

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินฉบับที่ ๕ พ. ศ. ๒๕๔๔ มาตรา ๓ วรรค ๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอน การปฏิบัติงานการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนจัดให้มีการรับฟังและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด กองการศึกษา เทศบาลตำบลซางจึงได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ซึ่งดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้ว นั้น

กองการศึกษา เทศบาลตำบลซาง จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ดังนี้ ประชาชนส่วนมากที่ทำแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี ประกอบอาชีพเกษตรกร/ชาวไร่/ชาวนา รายได้เฉลี่ยประมาณ ๑๐,๐๐๐-๑๕,๐๐๐ บาท มารับบริการนานๆครั้งหรือ ๑-๕ ครั้งต่อเดือน การประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕ แต่พบข้อเสนอแนะบางอย่างที่ต้องนำไปปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นในปีต่อไป ทั้งนี้กองการศึกษา เทศบาลตำบลซาง จะนำไปปรับปรุงเพื่อให้การบริหารราชการเกิดประสิทธิภาพสูงสุดสามารถตอบสนองความต้องการและรักษาสีทธิประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง รายละเอียดสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางสาวนันทน์ ปิลอง)

นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่

นักวิชาการศึกษา

ความคิดเห็นของผู้อำนวยการกองการศึกษา

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

(นายวีระศักดิ์ กุลสันทน์)

ผู้อำนวยการกองการศึกษา

ความคิดเห็นของปลัด

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

(นางจันทร์เพ็ญ เชื้อนพวงษ์)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลซาง

คำสั่งผู้บริหาร

ลงชื่อ.....

(ลงชื่อ) ดาบตำรวจ.....

(สุระ คงเกษม)

นายกเทศมนตรีตำบลซาง

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

กองการศึกษา เทศบาลตำบลชาง อำเภอลอง จังหวัดบึงกาฬ



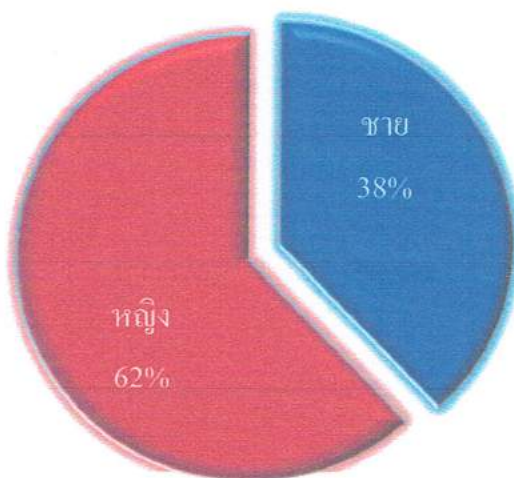
จากการดำเนินงานการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ของกองการศึกษาเทศบาลตำบลชาง อำเภอลอง จังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ได้ดำเนินการวัดผลและประเมินผลความสำเร็จของการให้บริการผ่านแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยแบ่งออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการจำแนกตาม เพศ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		ผล	
		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๓๘	๓๘
	หญิง	๖๒	๖๒
ผลรวม		๑๐๐	๑๐๐

-จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ดังรูปต่อไปนี้

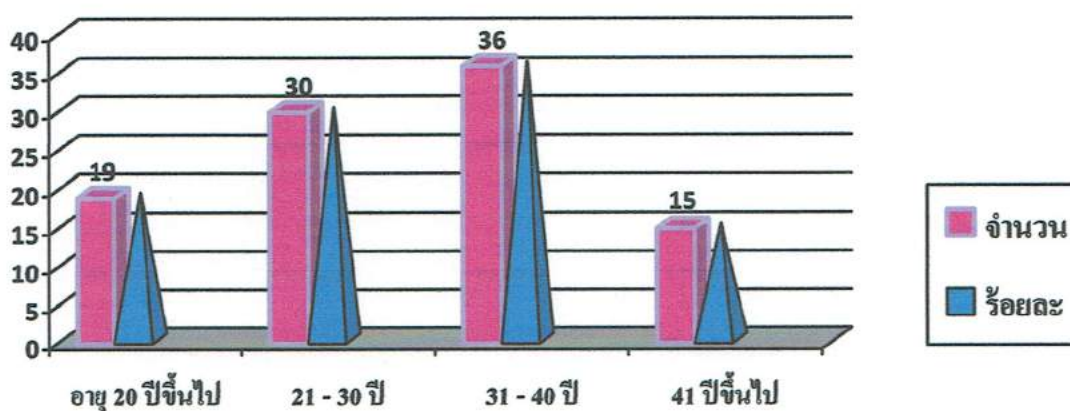


รูปที่ ๑ แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการจำแนกตาม เพศ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๙	๑๙
๒๑ - ๓๐ ปี	๓๐	๓๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๖	๓๖
๔๑ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐

-จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖

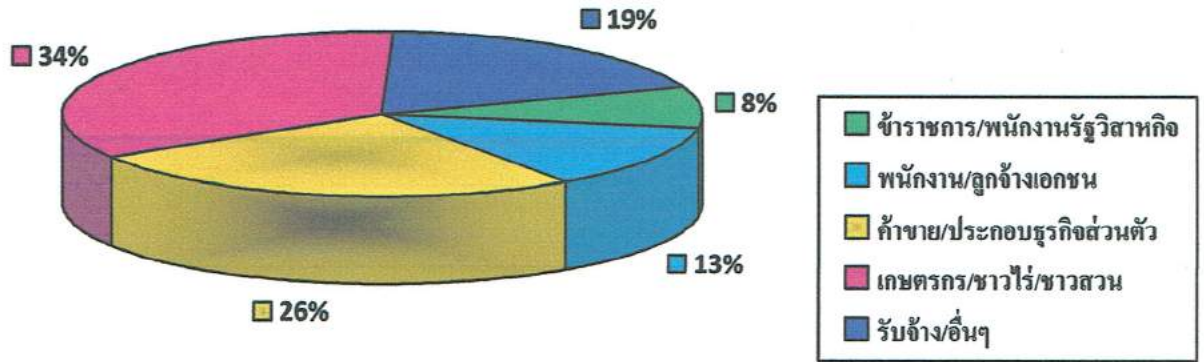


รูปที่ ๒ แสดงจำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตาม อายุ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๘	๘
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๓	๑๓
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๖	๒๖
เกษตรกร/ชาวไร่/ชาวนา	๓๔	๓๔
รับจ้าง/อื่นๆ	๑๙	๑๙
รวม	๑๐๐	๑๐๐

-จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร/ชาวไร่/ชาวนา คิดเป็นร้อยละ ๓๔

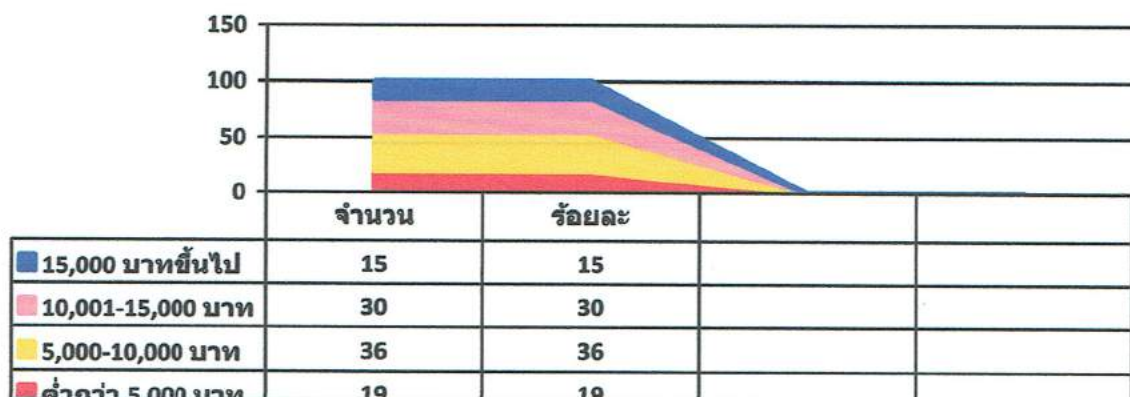


รูปที่ ๓ แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการจำแนกตาม อาชีพ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการจำแนกตาม รายได้เฉลี่ย

รายได้เฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๙	๑๙
๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท	๓๖	๓๖
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๓๐	๓๐
๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๑๕	๑๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐

-จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๖

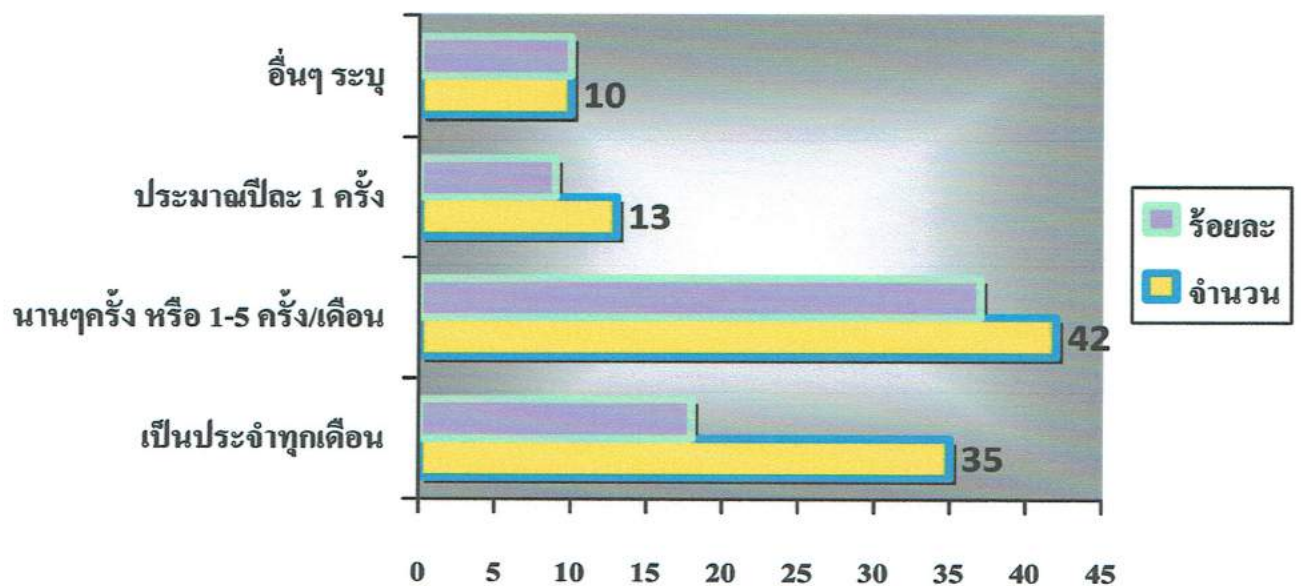


รูปที่ ๔ แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการจำแนกตาม รายได้เฉลี่ย

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและค่าร้อยละผู้เข้ารับบริการจำแนกตาม จำนวนครั้ง (ความถี่)

จำนวนครั้ง (ความถี่) การมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นประจำทุกเดือน	๓๕	๓๕
นานๆครั้ง หรือ ๑-๕ ครั้ง/เดือน	๔๒	๔๒
ประมาณปีละ ๑ ครั้ง	๑๓	๑๓
อื่นๆ ระบุ	๑๐	๑๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

-จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้เข้ารับบริการมาติดต่อรับบริการ นานๆครั้ง หรือ ๑-๕ ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ ๔๒



รูปที่ ๕ แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการจำแนกตาม จำนวนครั้ง (ความถี่) การมารับบริการ

ข้อมูลอ้างอิง ร้อยละของความพึงพอใจคำนวณจาก สูตร

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = B * 100 / A$$

โดย B คือ คะแนนรวมที่ได้จากการตอบแบบประเมินทั้งหมด

A คือ คะแนนเต็มจากแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ผลรวมแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน

รายละเอียด/หัวข้อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (%)				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๑.ความพึงพอใจต่อการต้อนรับ/การอำนวยความสะดวก	๙๕	๕			
๒.ความพึงพอใจต่อการแจ้งข้อมูล/คู่มือการรับบริการ	๙๕	๕			
๓.ความพึงพอใจต่อขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ	๙๕	๕			
๔.ความพึงพอใจต่อมารยาท/การแต่งกาย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๕	๕			
๕.ความพึงพอใจต่อวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	๙๕	๕			

จากตารางพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕ ซึ่งสรุปตามความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

๑. ผู้รับบริการร้อยละ ๙๕ มีความพึงพอใจต่อการต้อนรับ/การอำนวยความสะดวก
๒. ผู้รับบริการร้อยละ ๙๕ มีความพึงพอใจต่อการแจ้งข้อมูล/คู่มือการรับบริการ
๓. ผู้รับบริการร้อยละ ๙๕ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ
๔. ผู้รับบริการร้อยละ ๙๕ มีความพึงพอใจต่อมารยาท/การแต่งกาย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๕. ผู้รับบริการร้อยละ ๙๕ มีความพึงพอใจต่อวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ

ข้อควรปรับปรุงงานบริการ

๑.ควรปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเอกสารการให้ความรู้และบริการต่างๆอย่างทั่วถึงและทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

๒.ควรปรับปรุงช่องทางการให้บริการและอุปกรณ์การสืบค้นบริการด้านต่างๆอย่างทันสมัย ทั้งการใช้สื่อเทคโนโลยี การเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์ด้านต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว



ขอบคุณครับ/ขอบคุณค่ะ