



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานสวัสดิการและสังคม สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านแหวน

ที่ ชม ๕๙๒๐๑/

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านแหวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕
ด้านการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแหวน

ตามที่ งานสวัสดิการและสังคม สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านแหวน ได้ดำเนินการให้บริการประชาชนในด้านการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแหวน นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินการ งานสวัสดิการและสังคม สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านแหวน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากยิ่งขึ้น งานสวัสดิการและสังคม สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านแหวน จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยการสุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ดังนั้น จึงขอรายงานสรุปผลความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านแหวน ด้านการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ ดังนี้

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

นางจนา

(นางกาญจนา ชัดชุมแสง)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

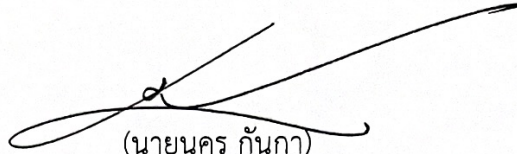
(นายสุวรรณสิทธิ์ เรือนคำ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

/ความเห็น...

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

✓
- พอทกข

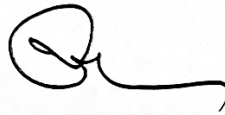


(นายนคร กันกา)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลบ้านแหวน

๒๕๖๕๐๓๒๖

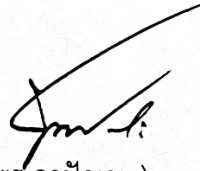


(นายจรูญโรจน์ แก้วมณี)

ปลัดเทศบาลตำบลบ้านแหวน

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลบ้านแหวน

ทกข



(นายชุมพร จาปัญญา)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแหวน



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ

ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านแหวน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลบ้านแหวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ โดยได้ทำการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้มารับบริการ รวมทั้งสิ้น ๑๐๐ ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการคั้งนี้ จะได้นำเสนอผลการศึกษา ออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ ๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๒) ความพึงพอใจของการให้บริการ ๓) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแหวน ผลการศึกษามีดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ในการศึกษาคั้งนี้เทศบาลตำบลบ้านแหวนได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการใน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๐ มีอายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ (ตารางที่ ๑)

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๓๙	๓๙.๐๐
๒) หญิง	๖๑	๖๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒) ๒๐ – ๓๐ ปี	๑	๑.๐๐
๓) ๓๑ – ๔๐ ปี	๗	๗.๐๐
๔) ๔๑ – ๕๐ ปี	๑๖	๑๖.๐๐
๕) ๕๑ – ๖๐ ปี	๒๒	๒๒.๐๐
๖) มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๔	๒๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ไม่ได้ศึกษา	๐	๐.๐๐
๒) ประถมศึกษา	๖๖	๖๖.๐๐
๓) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.๑ – ม.๓)	๑๐	๑๐.๐๐
๔) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.๔ – ม.๖)/ปวช.	๕	๕.๐๐
๕) อนุปริญญา/ปวส.	๒	๒.๐๐
๖) ปริญญาตรี	๑๖	๑๖.๐๐
๗) สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
๑) นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๒) รับราชการ	๐	๐.๐๐
๓) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๓	๓.๐๐
๔) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	๓	๓.๐๐
๕) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๑๕.๐๐
๖) เกษตรกร	๒๕	๒๕.๐๐
๗) ข้าราชการเกษียณ	๐	๐.๐๐
๘) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	๑๙	๑๙.๐๐
๙) รับจ้างทั่วไป	๒๖	๒๖.๐๐
๑๐) อื่น ๆ คือว่างงาน	๙	๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๕. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
๑) ต่ำกว่า ๑ ปี	๐	๐.๐๐
๒) ๑ - ๕ ปี	๒	๒.๐๐
๓) ๖ - ๑๐ ปี	๑	๑.๐๐
๔) ๑๑ - ๒๐ ปี	๑๔	๑๔.๐๐
๕) มากกว่า ๒๐ ปี	๘๓	๘๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของการให้บริการ ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการ แก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนน อยู่ในระดับ ๑๐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ (ตารางที่ ๒)

ตารางที่ ๑ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน ในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
๑) มีแผนขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๙๒	๐.๒๗๓	๙๘.๔๐	๑๐
๒) ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อนหลัง	๘.๘๗	๐.๓๓๘	๙๗.๔๐	๑๐
๓) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ	๔.๘๑	๐.๓๙๔	๙๖.๒๐	๑๐
๔) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๓๙๔	๙๖.๒๐	๑๐
โดยภาพรวม	๔.๘๕	๐.๓๕๐	๙๗.๐๐	๑๐
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
๑) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	๔.๘๖	๐.๓๔๙	๙๗.๒๐	๑๐
๒) มีการให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ	๔.๘๔	๐.๓๖๘	๙๖.๘๐	๑๐
๓) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น FB / Line	๔.๗๘	๐.๔๑๖	๙๕.๖๐	๑๐
๔) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	๔.๘๐	๐.๔๐๒	๙๖.๐๐	๑๐
โดยภาพรวม	๔.๘๒	๐.๓๘๔	๙๖.๔๐	๑๐
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	๔.๙๓	๐.๒๕๖	๙๘.๖๐	๑๐
๒) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง	๔.๙๒	๐.๒๗๓	๙๘.๔๐	๑๐
๓) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	๔.๘๓	๐.๓๗๘	๙๖.๖๐	๑๐
๔) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์ สุจริต	๔.๘๓	๐.๓๗๘	๙๖.๖๐	๑๐
โดยภาพรวม	๔.๘๘	๐.๓๒๑	๙๗.๖๐	๑๐
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงง่าย	๔.๘๘	๐.๓๒๗	๙๗.๖๐	๑๐
๒) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	๔.๗๘	๐.๔๑๖	๙๕.๖๐	๑๐
๓) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๒๙	๙๕.๒๐	๑๐
๔) มีการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร	๔.๗๔	๐.๔๔๑	๙๔.๘๐	๑๐
โดยภาพรวม	๔.๗๙	๐.๔๐๓	๙๕.๘๐	๑๐

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
๕. ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่เทศบาลตำบล บ้านแหวนให้บริการในพื้นที่				
๑) โครงการ/กิจกรรม ที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและ ความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	๔.๘๔	๐.๓๖๘	๙๖.๘๐	๑๐
๒) โครงการ/กิจกรรม มีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ ดีขึ้น เช่น การเข้าสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ฯลฯ	๔.๘๔	๐.๓๖๘	๙๖.๘๐	๑๐
๓) โครงการ/กิจกรรม สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือ แก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	๔.๙๑	๐.๒๘๘	๙๘.๒๐	๑๐
๔) โครงการ/กิจกรรม มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	๔.๘๙	๐.๓๑๔	๙๗.๘๐	๑๐
โดยภาพรวม	๔.๘๗	๐.๓๓๕	๙๗.๔๐	๑๐

ในภาพรวมทั้ง ๕ ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ (ตารางที่ ๓)

ตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๕๐	๙๗.๐๐	๑๐
๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๘๔	๙๖.๔๐	๑๐
๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๘	๐.๓๒๑	๙๗.๖๐	๑๐
๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๙	๐.๔๐๓	๙๕.๘๐	๑๐
๕) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	๔.๘๗	๐.๓๓๕	๙๗.๔๐	๑๐
โดยภาพรวม	๔.๘๔	๐.๓๕๙	๙๖.๘๐	๑๐

ตอนที่ ๓ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สรุปผล

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐