



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานสังคมสงเคราะห์ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ พท ๕๓๐๐๑/๗๗๘

วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานสังคมสงเคราะห์

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลลานข่อย

๑.เรื่องเดิม

ด้วยงานสังคมสงเคราะห์ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับงานบริการการสงเคราะห์ เบี่ยงชีผู้สูงอายุและเบี่ยงความพิการ และงานสวัสดิการผู้ด้อยโอกาส ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ โดยใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม ให้ประชาชนผู้รับบริการกรอกข้อมูล จำนวน ๑๐๐ ราย เพื่อนำข้อมูลคะแนนและแสดงความคิดเห็นของประชาชน มาปรับปรุงบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น

๒.ข้อเท็จจริง

บัดนี้ ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานสังคมสงเคราะห์ เบี่ยงชีผู้สูงอายุและคนพิการ และงานสวัสดิการผู้ด้อยโอกาส ให้ผู้บริหารรับทราบ รายละเอียด ดังนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานสังคมสงเคราะห์ เทศบาลตำบลลานข่อย อำเภอป่าพะยอม ดังนี้

ข้อมูลผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
- ชาย	๓๘	๓๘
- หญิง	๖๒	๖๒
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๒.อายุ		
- น้อยกว่า ๒๐ ปี	๒	๒
- อายุ ๒๐ - ๓๙ ปี	๒๑	๒๑
- อายุ ๔๐ - ๕๙ ปี	๔๙	๔๙
- อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๘	๒๘
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๓.การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๒๕	๒๕
- มัธยมศึกษา / ปวช.	๒๗	๒๗
- อนุปริญญา / ปวส.	๑๙	๑๙
- ปริญญาตรี	๒๙	๒๙
- สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔.อาชีพ		
- นักเรียน/นักศึกษา	๕	๕
- พนักงานบริษัทเอกชน	๑๘	๑๘
- เกษตรกรรม/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๔๒	๔๒
- รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๑๒	๑๒
- อื่น ๆ เช่น ว่างาน แม่บ้าน รับจ้างทั่วไป ข้าราชการบำนาญ	๒๓	๒๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑.ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	๖.๔๑	๙๒.๒	๐.๔๐	มากที่สุด
๒.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร	๔.๖๓	๙๒.๖	๐.๕๑	มากที่สุด
๓.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๙	๘๙.๘	๐.๗	มาก
๔.ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ	๔.๗๑	๙๔.๒	๐.๓๖	มากที่สุด

รายละเอียดการให้คะแนน

๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

จากตาราง ๒ พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชน งานสังคมสงเคราะห์ โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒

๓.ระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ๓.๑ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘
- ๓.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒
- ๓.๓ หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๒/ว ๑๔๙๗ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑
- ๓.๔ หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๒๖๕๖ ลงวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๑
- ๓.๕ หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๔๒๒๒ ลงวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๑

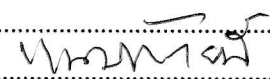
๔.ข้อเสนอแนะ

เห็นควรสนับสนุนการดำเนินการเพื่อประเมิผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Citizen Feedback) และนำรายงานการประมวลผลเสนอผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้มีการปรับปรุงการบริการของงานสังคมสงเคราะห์ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


(นางมยุรี บุญะวันตัง)
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล


.....

(ลงชื่อ)

(นายดุสิต จุฑะวนิช)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล


.....

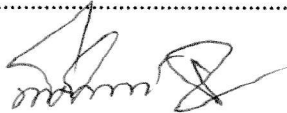
(ลงชื่อ)

(นายราเชนทร์ ศรีชัย)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรี

.....
.....

(ลงชื่อ)


(นายทวีศักดิ์ ชูฟอง)
นายกเทศมนตรีตำบลลานข่อย