



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลลาดใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
(ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลลาดใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลลาดใหญ่

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนัก/กอง เทศบาลตำบลลาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	(๔๒.๐๐)
หญิง	๒๙	(๕๘.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๓	(๖.๖๖)
๒๖ - ๓๕ ปี	๑๑	(๒๒.๒๒)
๓๖ - ๖๐ ปี	๒๔	(๔๘.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	(๒๖.๖๖)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๑๐	(๒๐.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	(๖.๖๖)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๘	(๔๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๕	(๓๓.๓๓)
ปริญญาโท	๔	(๘.๘๘)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๓	(๒๖.๐๐)
รับจ้าง	๘	(๑๖.๖๖)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒	(๔.๐๐)
รับราชการ	๑๙	(๓๘.๐๐)
ข้าราชการบำนาญ	๘	(๑๖.๖๖)
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๓/	๒๓	-	-
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๔	๒๖	-	-
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๑๙	๓๑	-	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙	๓๑	-	-
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๑๘	๓๒	-	-
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีความเพียงพอกับความต้องการ	๒๕	๒๕	-	-
๗	มีน้ำดื่มสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๕	๒๕	-	-
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๔	๒๖	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลลาดใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๓๕ - ๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดใหญ่ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๒๒.๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒๖ และในระดับดี เฉลี่ย ๒๗.๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗๔ มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๓ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการและมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับดีมาก ในจำนวนที่เท่ากันคือ ๒๕ คน สำหรับป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๔ คน และในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับดีพอๆกัน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าเทศบาลตำบลลาดใหญ่มีงบประมาณ

เพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังคงมีความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย
ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๔ ระดับดี ร้อยละ ๔๖
2. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๘ ระดับดี ร้อยละ ๕๒
3. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ
ระดับดีมาก ร้อยละ ๓๘ ระดับดี ร้อยละ ๖๒
4. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
ระดับดีมาก ร้อยละ ๓๘ ระดับดี ร้อยละ ๖๒
5. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ
ระดับดีมาก ร้อยละ ๓๖ ระดับดี ร้อยละ ๖๔
6. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๐ ระดับดี ร้อยละ ๕๐
7. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ
ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๐ ระดับดี ร้อยละ ๕๐
8. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๘ ระดับดี ร้อยละ ๕๒

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลลาดใหญ่ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒๖

๗. ข้อเสนอแนะ

เพื่อพัฒนาศักยภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- ๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้
- ๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย
- ๗.๓ ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
- ๗.๔ ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชน

เทศบาลตำบลลลาดใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
(ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑)

งานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
เทศบาลตำบลลลาดใหญ่