รายงานผลการสำรวจแบบประเมิน
ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

(ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – เดือนกันยายน ๒๕๖๓)

งานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

เทศบาลตำบลลาดใหญ่

อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

รายละเอียดการประเมิน

1. แหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการใช้เครื่องมือในรูปแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชน ผู้มาติดต่อให้บริการของเทศบาลตำบลลาดใหญ่

2. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

สามารถรวบรวมข้อมูลของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการของเทศบาลตำบลลาดใหญ่ในครั้งนี้ จำนวน 53 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลลาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ประกอบด้วยส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ และส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ/บุคลากรผู้ให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลฯ กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองสวัสดิการสังคม รวมทั้งประเด็นความคิดเห็นฯ ทั้งนี้ เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดใหญ่ต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ประมวลผลการดำเนินงานด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลลาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยการคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสรุปผลการประเมินค่าร้อยละของความพึงพอใจ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับข้อมูลตามที่ต้องการแล้วขั้นตอนต่อไปจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

- วิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามมาจัดหมวดหมู่ แล้วคำนวณค่าร้อยละแล้วนำเสนอข้อมูลโดยการบรรยาย

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน

ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

****

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือได้ว่าเป็นองค์กรที่มีความสำคัญและมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดโดยเฉพาะประชาชนในเขตพื้นที่ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ กิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งให้บริการของหน่วยงานเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบัน เพราะการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ หรือการบริการที่เป็นเลิศจะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ ซึ่งส่วนใหญ่คือพี่น้องประชาชนนั่นเอง

<u>การประเมินผล</u>

1. ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ เป็นการประเมินในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ที่มีขอบเขตในการประเมิน คือ

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการประเมินผลในด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลลาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ และส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองสวัสดิการสังคม รวมทั้งประเด็นความคิดเห็นทั้งนี้เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดใหญ่ต่อไป

1.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชาชนผู้ติดต่อใช้บริการของเทศบาลตำบลลาดใหญ่

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการของเทศบาลตำบลลาดใหญ่ของสำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองสวัสดิการสังคม

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลลาดใหญ่ อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2563 (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563) มีผลการประเมินด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนัก/กอง รวมทั้งประเด็นความคิดเห็นดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ (เพศ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ	ชาย	14	26.42
	หญิง	39	73.58

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 73.58 และเป็นเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 26.42 ตามลำดับ

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ (อายุ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
2.อายุ	15–20	1	1.88
	21–30	2	3.78
	31–40	2	3.78
	41–50	5	9.43
	51–60	19	35.84
	60 ปีขึ้นไป	24	45.29
รวม		**53**	**100.00**

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 45.29 ช่วงอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 35.84 ช่วงอายุ 41 ปี ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43 ช่วงอายุ 31 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.78 ช่วงอายุ 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.78 ช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ระดับการศึกษา)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
3.ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	36	67.92
	มัธยมศึกษา/ปวช.	3	5.66
	อนุปริญญา/ปวส.	11	20.76
	ปริญญาตรี	3	5.66
	ปริญญาโท	-	0
	ปริญญาเอก	-	0
	อื่น ๆ	-	0
รวม		**53**	**100.00**

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 67.92 ระดับ ปวช./ม.6 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.66 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.76 ระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.66 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ 4 เรื่องที่ขอรับบริการ

ลำดับที่	เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1	การขอรับเบี้ยยังชีพ	31	58.49
2	การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	17	32.07
3	การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ	4	7.54
4	การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	13	24.52
5	การชำระภาษีป้าย	14	26.41
6	การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	31	58.49

ลำดับที่	เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
7	การขอจดทะเบียนพาณิชย์	2	3.78
8	การขอใช้บริการอินเตอร์เน็ต	1	1.88
9	การขอรับสนับสนุนพ่นหมอกควัน	11	20.75
10	การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	14	26.41
11	การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร์	26	49.05
12	การขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	10	18.86
13	การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	3	5.66
14	การชำระค่าน้ำประปา	35	66.03
15	การขอใช้น้ำประปา	26	49.05
16	การขออนุญาตจัดตั้งตลาด	1	1.88
17	การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	0	0
18	การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร	1	1.88
19	การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	1	1.88
20	การขอรับสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค	5	9.43
21	การรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	2	3.77
22	อื่น ๆ	0	0

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาขอรับบริการในการชำระค่าน้ำประปา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 66.03 การขอรับเบี้ยยังชีพและการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 58.49 การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร์ (ทำการที่ทำการอำเภอเมืองชัยภูมิ) และการขอใช้น้ำประปา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 49.05 การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 32.07 การชำระภาษีป้ายและการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 26.41 การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 24.52 การขอรับการสนับสนุนพ่นหมอกควัน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 ขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43 การยื่นร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.66 การจดทะเบียนพาณิชย์ การรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.77 การขอใช้บริการระบบอินเตอร์เน็ต การขออนุญาตจัดตั้งตลาด การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารสะสมอาหาร และการขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในหรือที่ทางสาธารณะ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.88 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตารางที่ 5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	15 28.30	38 71.69			
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	6 11.32	39 73.58	2 3.77		
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	11 20.75	39 73.58	3 5.66		
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4 7.54	42 79.24	7 13.20		

อภิปรายผล

ประชาชนผู้ขอรับบริการของเทศบาลตำบลลาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งนี้มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการดังนี้

– เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 71.69 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 28.30 ตามลำดับ

– เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 73.58 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 11.32 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 3.77 ตามลำดับ

– เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 73.58 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 2.075 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 5.66

– เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 79.24 มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 13.20 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 7.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก	12 22.64	36 67.92	5 9.43		
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละชั้น มีความสะดวก รวดเร็ว	15 28.30	36 67.92	2 3.77		
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการบริการอย่างชัดเจน	6 11.32	46 86.79	1 1.88		

<u>อภิปรายผล</u>

– ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ส่วนมากมีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 67.92 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 22.64 มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 9.43 ตามลำดับ

– ขั้นตอนการให้บริการแต่ละชั้น มีความสะดวก รวดเร็ว ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 67.92 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 28.30 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 3.77 ตามลำดับ

– มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการบริการอย่างชัดเจน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 86.79 มีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด ร้อยละ 11.32 มีความพึงพอใจ ระดับปานกลาง ร้อยละ 1.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	1 1.88	50 94.33	2 3.77		
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	6 11.32	46 86.79	1 1.88		
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	3 5.66	45 84.90	5 9.43		

อภิปรายผล

– ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 94.33 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 3.77 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 1.88 ตามลำดับ

– มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ส่วนใหญ่ความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.79 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 11.32 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 1.88 ตามลำดับ

– มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก และเหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 84.90 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 9.43 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 5.66 ตามลำดับ

วิเคราะห์ผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน	40 คน	คิดเป็นร้อยละ 75.48
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน	9 คน	คิดเป็นร้อยละ 16.98
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน	4 คน	คิดเป็นร้อยละ 7.54

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน	40 คน	คิดเป็นร้อยละ 74.22
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน	11 คน	คิดเป็นร้อยละ 20.75
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน	2 คน	คิดเป็นร้อยละ 5.03

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน	47 คน	คิดเป็นร้อยละ 87.42
ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน	3 คน	คิดเป็นร้อยละ 6.29
ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน	3 คน	คิดเป็นร้อยละ 6.29

สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลลาดใหญ่ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.04

ข้อเสนอแนะ

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ควรจัดสถานที่นั่งรอรับบริการให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

2. สร้างจิตสำนึกแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอย่างเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากการทุจริต ติดสินบน

3. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารระหว่างรอรับบริการ

4. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทุกช่องทาง และทางเว็บไซต์ของเทศบาล