

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองยวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

.....

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ปีงบประมาณ พ.ศ.2564 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลหนองยวง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ประมวลผล และนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยประเมินจากภารกิจของเทศบาล ดังนี้

- 1) การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- 2) การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ
- 3) การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- 4) การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- 5) การใช้บริการตรวจ ATK COVID19
- 6) การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- 7) การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- 8) การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- 9) การชำระภาษีต่าง ๆ
- 10) อื่น ๆ

เทศบาลตำบลหนองยวง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ระยะเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 202 คน สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|---------------------------|---------------|--------|----------|
| 1. เพศ | | | |
| • หญิง | 111 | 55 | |
| • ชาย | 91 | 45 | |
| 2. อายุ | | | |
| • ต่ำกว่า 20 ปี | 2 | 1 | |
| • 21 – 30 ปี | 33 | 16.3 | |
| • 31 – 40 ปี | 40 | 19.8 | |
| • 41 – 50 ปี | 42 | 20.8 | |
| • 51 – 60 ปี | 56 | 27.7 | |
| • มากกว่า 60 ปีขึ้นไป | 29 | 14.4 | |
| 3. ระดับการศึกษา | | | |
| • ไม่ได้เรียนหนังสือ | 8 | 4 | |
| • ประถมศึกษา | 68 | 33.8 | |
| • มัธยมศึกษาตอนต้น | 21 | 10.4 | |
| • มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. | 37 | 18.4 | |
| • อนุปริญญา/ปวส. | 37 | 18.4 | |
| • ปริญญาตรี | 28 | 13.9 | |
| • สูงกว่าปริญญาตรี | 2 | 1 | |
| • อื่น ๆ | - | - | |
| 4. อาชีพ | | | |
| • เกษตรกร | 59 | 29.21 | |
| • ธุรกิจส่วนตัว | 65 | 32.18 | |
| • รับราชการ | 5 | 2.48 | |
| • ลูกจ้าง | 23 | 11.39 | |
| • นักเรียน/นักศึกษา. | 12 | 5.94 | |
| • อื่น ๆ | 38 | 18.81 | |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.8 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 32.18

ตอยที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

| เรื่องที่ขอรับบริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|-----------------------------------------------|---------------|--------|----------|
| 1. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | 9 | 4.46 | |
| 2. การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ | 25 | 12.38 | |
| 3. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | 12 | 5.94 | |
| 4. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก | 20 | 9.90 | |
| 5. การใช้บริการตรวจ ATK COVID19 | 21 | 10.40 | |
| 6. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | 22 | 10.89 | |
| 7. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | 12 | 5.94 | |
| 8. การขอจดทะเบียนพาณิชย์ | 11 | 5.45 | |
| 9. การชำระภาษีต่าง ๆ | 41 | 20.30 | |
| 10. อื่น ๆ | 29 | 14.36 | |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอรับบริการเรื่องชำระภาษีต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 20.30

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

| ประเด็นการวัด ความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-----------------|--------|-----------------|--------|-----------------|--------|-----------------|--------|
| | มากที่สุด | | มาก | | ปานกลาง | | น้อย | | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน ผู้ตอบ | ร้อยละ | จำนวน ผู้ตอบ | ร้อยละ | จำนวน ผู้ตอบ | ร้อยละ | จำนวน ผู้ตอบ | ร้อยละ | จำนวน ผู้ตอบ | ร้อยละ |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ | | | | | | | | | | |
| 1.เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การ วางตัวเรียบร้อย | 96 | 47.52 | 94 | 46.53 | 12 | 5.94 | - | - | - | - |
| 2.เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความ เต็มใจ รวดเร็ว และ เอาใจใส่ | 62 | 30.69 | 126 | 62.38 | 14 | 6.93 | - | - | - | - |
| 3.เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ | 82 | 40.59 | 106 | 52.48 | 12 | 5.94 | 2 | 0.99 | - | - |
| 4.เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม | 54 | 26.73 | 127 | 62.87 | 19 | 9.41 | 2 | 0.99 | - | - |
| รวมคะแนนด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ | 294 | 36.39 | 453 | 56.06 | 57 | 7.05 | 4 | 0.50 | - | - |

/ประเด็นการวัด...

| ประเด็นการวัด ความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-----------------|--------|-----------------|--------|-----------------|--------|-----------------|--------|
| | มากที่สุด | | มาก | | ปานกลาง | | น้อย | | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน ผู้ตอบ | ร้อยละ | จำนวน ผู้ตอบ | ร้อยละ | จำนวน ผู้ตอบ | ร้อยละ | จำนวน ผู้ตอบ | ร้อยละ | จำนวน ผู้ตอบ | ร้อยละ |
| ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการ ให้บริการ 5.มีช่องทางการ ให้บริการที่ หลากหลาย | 60 | 29.70 | 115 | 56.93 | 24 | 11.88 | 3 | 1.49 | - | - |
| 6.ขั้นตอนการ ให้บริการมีระบบไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน | 58 | 28.71 | 131 | 64.85 | 11 | 5.45 | 2 | 0.99 | - | - |
| 7.มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการอย่าง ชัดเจน | 83 | 41.09 | 99 | 49.01 | 18 | 8.91 | 2 | 0.99 | - | - |
| รวมคะแนนด้าน ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการ ให้บริการ | 201 | 33.17 | 345 | 56.93 | 53 | 8.75 | 7 | 1.16 | - | - |
| ด้านสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก 8.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย | 70 | 34.65 | 120 | 59.41 | 12 | 5.94 | - | - | - | - |
| รวมทั้งสิ้น | 565 | 34.96 | 918 | 56.81 | 122 | 7.55 | 11 | 0.68 | | |

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

- ไม่มี

/สรุปผล...

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลหนองยวง ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ที่ร่วมตอบแบบสอบถาม จำนวน 202 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.8 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 32.18 งานที่เข้ารับบริการส่วนใหญ่คือ การชำระภาษีต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 20.30 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.52 รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.53 และระดับปานกลาง ร้อยละ 5.94 ตามลำดับ

2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 62.38 รองลงมาคือระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.69 และระดับปานกลาง ร้อยละ 6.93 ตามลำดับ

3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52.48 รองลงมาคือระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.59 และระดับปานกลาง ร้อยละ 5.94 และระดับน้อย ร้อยละ 0.99 ตามลำดับ

4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 62.87 รองลงมาคือระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.73 และระดับปานกลาง ร้อยละ 9.41 และระดับน้อย ร้อยละ 0.99 ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมโดยเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 56.06

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 56.93 รองลงมาคือระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.70 และระดับปานกลาง ร้อยละ 11.88 และระดับน้อย ร้อยละ 1.49 ตามลำดับ

6. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 64.85 รองลงมาคือระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.71 และระดับปานกลาง ร้อยละ 5.45 และระดับน้อย ร้อยละ 0.99 ตามลำดับ

/7. มีฝั่งลำดับ...

7. มีฝั่งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 49.01 รองลงมาคือระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.09 และระดับปานกลาง ร้อยละ 8.91 และระดับน้อย ร้อยละ 0.99 ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมโดยเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 56.93

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 59.41 รองลงมาคือระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.65 และระดับปานกลาง ร้อยละ 5.94 ตามลำดับ

ภาพรวมความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 56.81 รองลงมาคือมากที่สุด ร้อยละ 34.96 การดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ เป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการ และจะเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สะท้อนจากทัศนคติหรือประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งเทศบาลตำบลหนองยวงสามารถนำข้อมูลนี้มาวิเคราะห์นำไปสู่การพัฒนากระบวนการดำเนินงาน เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป