

สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ของเทศบาลตำบลคำป่าหลาย อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

สรุปผลรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลคำป่าหลาย อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริการประชาชนต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก ประชาชนต้องได้รับการ อำนวยความสะดวกโดยนาระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนและเป็นการอำนวยความสะดวก เพิ่มความรวดเร็ว ในการบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น เทศบาลตำบลคำป่าหลายจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ/แสดงความคิดเห็นของเทศบาลขึ้น เพื่อให้ทราบถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งจะสามารถนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาการบริการ ให้ดีขึ้น และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป ซึ่งเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลเรื่อง การเก็บหรือชำระภาษีต่าง ๆ การช่วยเหลือสวัสดิการและสังคม การอนุญาตก่อสร้างอาคาร การขอรับสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย การรับแจ้ง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การขอยืมวัสดุอุปกรณ์การขอความอนุเคราะห์ให้รถยนต์ของทางราชการ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนจากการมาติดต่อขอรับบริการ ในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลคำป่าหลาย อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร และหาแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงภาพการบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ต่อไป

๒. กรอบแนวคิด

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของเทศบาลตำบลคำป่าหลายประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๔ มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วย ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสิ่งของที่ควรปรับปรุง การตรวจสอบข้อมูลจากการ ประเมินจากประสบการณ์ตรง (Experience) และการประเมินจากข้อเท็จจริงในการดำเนินงานที่ปรากฏอยู่ใน เอกสาร / หลักฐานเชิงประจักษ์ ๔๐.๐๐ มีการชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๐ มีแผนป้ายขั้นตอนการติดต่ออย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๓ และลานจอดรถที่เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ ราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

๕.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการ ให้บริการ ประชาชน ของเทศบาลตำบลคำป่าหลาย อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการที่สูงมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๐ ประชาชนมีความพึงพอใจในการ ให้บริการที่สูง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๙๙ ประชาชนมีความพึงพอใจในการ ให้บริการปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐ และประชาชนมีความพึงพอใจในการ ให้บริการต่ำ คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๒

๖. ข้อเสนอแนะ

๖.๑ ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้ติดต่อราชการอย่างเพียงพอ

๖.๒ การจัดทำแผนป้ายขั้นตอนการติดต่อราชการ ควรเป็นแผ่นบอร์ดขนาดใหญ่มองเห็นชัดเจน

จำสืบเอก



ผู้สรุปรายงาน

(ทวิวัฒน์ โชคชัย)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ตุลาคม ๒๕๖๔

อาชีพ

เกษตรกร	๒๙	(๔๙.๕๐)
รับจ้าง	๒๕	(๓๒.๖๖)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๐	(๑๒.๒๕)
รับราชการ	๒	(๔.๐๐)
ข้าราชการบำนาญ	๑	(๑.๕๙)
อื่น ๆ		
รวม	๖๗	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	มีแผ่นป้ายขั้นตอนในการติดต่ออย่างชัดเจน	๒๐(๓๓.๓๓)	๓๕(๕๘.๓๓)	๕(๘.๓๓)	-
๒	มีแบบฟอร์มและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	๓๔(๕๖.๖๖)	๒๔(๔๐.๐๐)	๒(๓.๓๓)	-
๓	มีขั้นตอนในการบริการ ไม่ยุ่งยาก	๓๘(๖๓.๓๓)	๒๑(๓๕.๐๐)	๑(๑.๖๖)	-
๔	มีการดำเนินงานตามขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็ว	๔๑(๖๘.๓๓)	๑๙(๓๑.๖๖)	-	-
๕	มีการชี้แจงการให้ข้อมูลการบริการครบถ้วน	๒๓(๓๘.๓๓)	๓๓(๕๕.๐๐)	๔(๖.๖๖)	-
๖	มีเก้าอี้หรือที่นั่งรอที่เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๔๐(๖๖.๖๖)	๑๗(๒๘.๓๓)	๓ (๕.๐๐)	-
๗	มีการจัดน้ำดื่มให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ	๕๐(๘๓.๓๓)	๙(๑๕.๐๐)	๑(๑.๖๖)	-
๘	มีการจัดบริการหนังสือพิมพ์นิตยสาร INTERNET	๓๗(๖๑.๖๖)	๑๕(๒๕.๐๐)	๘(๑๓.๓๓)	-
๙	บรรยากาศบริเวณภายในอาคารสำนักงาน	๒๙(๔๘.๓๓)	๒๘(๔๖.๖๖)	๓(๕.๐๐)	-
๑๐	มีการดูแลและการบริการด้านห้องน้ำที่สะอาด	๒๔(๔๐.๐๐)	๓๒(๕๓.๓๓)	๑(๑.๖๖)	๖(๑๐.๐๐)
๑๑	มีลานจอดรถที่เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ	๑๕(๒๕.๐๐)	๒๙(๓๓.๓๓)	๑๐(๔๘.๓๓)	-
		๕๒.๑๗	๓๗.๙๙	๘.๖๓	๑.๑๒

๓. ระเบียบวิธีวิจัย

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลคำป่าหลาย อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ใช้รูปแบบการวิจัย คือ

๑. การวิจัยเอกสาร (Document Rescarch) จากแบบสำรวจรับรู้บริการของเทศบาลตำบลคำป่าหลาย จำนวน ๖๗ คน

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ แบบสำรวจ External Integrity & Transparency Asscssment : EIT

๓. การประเมินผลแบบสำรวจ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ โดยการวิเคราะห์ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและการประมวลผลคะแนนโดยการดำเนินการใช้โปรแกรม Microson Excc! โดยเกณฑ์การประเมินแบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

๘๐ - ๑๐๐ คะแนน	= มีความพึงพอใจในการรับบริการสูงมาก
๖๐ - ๗๙ คะแนน	= มีความพึงพอใจในการรับบริการสูง
๔๐- ๕๙ คะแนน	= มีความพึงพอใจในการรับบริการปานกลาง
๒๐ - ๓๙ คะแนน	= มีความพึงพอใจในการรับบริการต่ำ
๐ -๑๙ คะแนน	= มีความพึงพอใจในการรับบริการต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน

๔. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ของเทศบาลตำบลคำป่าหลาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้ ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๒๘	๓๕
- หญิง	๓๙	๖๕
รวม	๖๗	๑๐๐
อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๒	๑.๑๐
๑๘ - ๒๕ ปี	๑๒	๑๒.๕๘
๒๕ - ๓๕ ปี	๒๕	๓๘.๓๓
๓๕ - ๖๐ ปี	๑๘	๒๕.๖๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๒๒.๓๓
รวม	๖๗	๑๐๐