



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
เทศบาลตำบลลาดแค อำเภอโนนสูง
จังหวัดนครราชสีมา พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลตลาดแค อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

.....

เทศบาลตำบลตลาดแค ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดแค หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อให้บริหารงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลตลาดแค เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปแบบประเมินผล เพื่อปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลตลาดแค อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชาชนและตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไป และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลตลาดแค อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนเทศบาลตำบลตลาดแค อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๔๑	(๔๑.๐๐)
หญิง	๕๙	(๕๙.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๓๕ ปี	๑๐	(๑๐.๐๐)
๓๖ - ๕๐ ปี	๒๑	(๒๑.๐๐)
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๗	(๑๗.๐๐)
มากกว่า ๕๐ ปี	๕๒	(๕๒.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

๓. ระดับการศึกษา		
ประถม	๓๐	(๓๐.๐๐)
มัธยมศึกษา	๓๕	(๓๕.๐๐)
ปวช./ปวส.	๑๒	(๑๒.๐๐)
อนุปริญญา	๙	(๙.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๔	(๑๔.๐๐)
ปริญญาโท	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๔. อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	๕	(๕.๐๐)
รับจ้างทั่วไป	๓๕	(๓๕.๐๐)
เกษตรกร	๑๘	(๑๘.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๐	(๒๐.๐๐)
ข้าราชการ	๗	(๗.๐๐)
ข้าราชการบำนาญ	๑๐	(๑๐.๐๐)
อื่นๆ	๕	(๕.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน/ คำร้องทั่วไป	-
๓. การอนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๗
๔. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-
๕. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	-
๖. การชำระภาษีป้าย	๑๐
๗. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	-
๘. การจดทะเบียนพาณิชย์	๘
๙. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๓๐
๑๐. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๒๐
๑๑. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	-
๑๒. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันไข้เลือดออก	-
๑๓. การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๕
๑๔. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑๐
๑๕. การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๕
๑๖. อื่นๆ	๕
รวม	๑๐๐

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๘๙ (๘๙.๐๐)	๑๑ (๑๑.๐๐)	-	-
๒.	มารยาทในการให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๙๑ (๙๑.๐๐)	๙ (๙.๐๐)	-	-
๓.	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๙๒ (๙๒.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๑ (๑.๐๐)	-
๔.	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๘๗ (๘๗.๐๐)	๑๐ (๑๐.๐๐)	๓ (๓.๐๐)	-
๕.	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่าง ๆ	๘๖ (๘๖.๐๐)	๑๒ (๑๒.๐๐)	๒ (๒.๐๐)	-
๖.	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๘๗ (๘๗.๐๐)	๑๓ (๑๓.๐๐)	-	-
๗.	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๘๕ (๘๕.๐๐)	๑๒ (๑๒.๐๐)	๓ (๓.๐๐)	-

จากตารางที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด ลำดับที่ ๑ คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ ลำดับที่ ๒ คือ มารยาทในการให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ ลำดับที่ ๓ คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ลำดับที่ ๔ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ลำดับที่ ๕ คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่าง ๆ และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดแค อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังนี้

๔.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดแค อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดแคเป็นลำดับสุดท้าย เห็นควรปฏิบัติดังนี้

๔.๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ ทำให้ประชาชนสามารถติดต่อทางช่องทางได้เพิ่มขึ้น

๔.๑.๒ การติดตามผลการบริหาร (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)
