

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ

ของเทศบาลตำบลวังไผ่

ประจำปีงบประมาณ 2564

(เดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลวังไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ 2564 (เดือนตุลาคม 2563 - เดือนกันยายน 2564) มีผลการประเมิน ดังนี้

**1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่าง ๆ จากเทศบาลตำบลวังไผ่ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน 100 คน

**2. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ 2564 (เดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

**3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังไผ่ คือ การใช้ค่าร้อยละ

**5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลวังไผ่ มีผลการประเมินดังข้อมูลต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	42	42
หญิง	58	58
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	7	7
20 – 30 ปี	19	19
31 – 40 ปี	25	25
41 – 50 ปี	14	14
51 – 60 ปี	24	24
มากกว่า 61 ปี	11	11
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	17	17
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	39	39
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	12	12
ปริญญาตรี	26	26
สูงกว่าปริญญาตรี	6	6
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>4. อาชีพของผู้รับบริการ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	5
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	13	13
ธุรกิจส่วนตัว	22	22
เกษตรกร/ประมง	21	21
รับจ้างทั่วไป	23	23
นักเรียน/นักศึกษา	6	6
อื่นๆ	10	10
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น/ด้าน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	58	42			
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	65	35			
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	80	20			
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	85	15			
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	80	17	3		
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	82	13	5		
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	76	20	6		
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	76	20	4		
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เป็นต้น	78	16	6		
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	72	23	5		
3. มีการจัดการผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกและเหมาะสม	79	19	2		
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	58	41	1		
2. ด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ	65	34	1		
3. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	78	19	3		
4. ด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	85	15			
5. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	77	17	4	2	
6. ด้านการทะเบียนราษฎร์	89	10	1		

## สรุปภาพรวม

ประเด็น/ด้าน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	72	28			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78.5	17.5	4.5		
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	76.34	19.33	4.33		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	75.33	22.67	1.67	0.33	

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 นั้น ผลปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้คะแนนในภาพรวมมากที่สุด คือ ร้อยละ 78.5 อันดับที่สองคือด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้คะแนน ร้อยละ 76.34 ลำดับที่สาม คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้คะแนน ร้อยละ 75.33 และลำดับสุดท้ายได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้คะแนน ร้อยละ 72

### ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อเป็นการลดระยะเวลาการทำงานลง เพื่อให้การทำงานรวดเร็วขึ้น
2. เจ้าหน้าที่ควรแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว
3. ควรมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และไม่ซับซ้อนยุ่งยาก เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ