

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของประชาชน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓  
เทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ

\*\*\*\*\*

**ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ**

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆอีกมาก เทศบาลตำบลพระเหลามีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

**วัตถุประสงค์**

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพระเหลาต่อไป

**กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ**

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลพระเหลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ( ช่วงเดือนมกราคม – เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ )  
ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลพระเหลา

**แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)**

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำนวน ๘ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ของเทศบาลตำบลพระเหลา**

เทศบาลตำบลพระเหลา ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระเหลา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผล ลัทธิทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มี ประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ○ ที่เลือก

**ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ**

๑.เพศ      ○ ชาย                      ○ หญิง

๒.อายุ      ○ ต่ำกว่า ๓๐ ปี      ○ ระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี      ○ ระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี  
○ มากกว่า ๕๐ ปี

๓.การศึกษา ○ ประถมศึกษา      ○ มัธยมศึกษา                      ○ ปวช./ปวส.

○ ปริญญาตรี      ○ อื่น ๆ (ระบุ)

๔.อาชีพ      ○ เกษตรกร              ○ ค้าขาย                      ○ รับจ้าง                      ○ รับ  
ราชการ

○ ธุรกิจส่วนตัว      ○ อื่น ๆ(ระบุ).....

**ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ**

การยื่นเรื่องร้องทุกข์	การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์
การขอเข้าดูกล้องวงจรปิด	การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	การออกแบบอาคาร
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	กิจกรรมกลุ่มสตรี
กิจกรรมเด็ก/เยาวชน	การใช้บริการ Internet
การป้องกันโรคไข้เลือดออก	การขอใช้ฟรี Wifi
ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร	การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
การจดทะเบียนพาณิชย์	ขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อ สุขภาพ
การชำระภาษีป้าย	การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
อื่นๆ(ระบุ).....	การชำระภาษีบำรุงท้องที่

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
๑.๑ เจ้าหน้าที่ผู้จาสุภาพ อธิษาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม				
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ๒.๒ ขั้นตอนให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน				
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย				

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลพระเหลาควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระเหลา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

( เดือนมกราคม - เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ )

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

<b>๑.เพศ</b>	ชาย	จำนวน ๒๐ คน	หญิง	จำนวน ๓๐ คน
<b>๒.อายุ</b>	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๕ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๑๕ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๒๐ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๑๐ คน
<b>๓.การศึกษา</b>	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๒๕ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๕ คน
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๑๐ คน	๔. อนุปริญญา	จำนวน ๔ คน
	๕.ปริญญาตรี	จำนวน ๕ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑ คน
	๗.อื่น ๆ (ไม่มี)			
<b>๔.อาชีพ</b>	๑.เกษตรกร	จำนวน ๒๓ คน	๒.ลูกจ้าง	จำนวน ๙ คน
	๓.รับราชการ	จำนวน ๓ คน	๔.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๑๐ คน
	๖.อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๕ คน		

**ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลพระเหลาจะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพระเหลาในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๓๕.๕ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๑๔.๕ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๔๕ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการและมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากันคือ ๔๑ คน สำหรับป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากันคือ ๔๐ คน และในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับดีพอๆกัน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุดได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าเทศบาลตำบลพระเหลามีนงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมี ความพึงพอใจในระดับดี

### เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ ๙๐ ดี ร้อยละ ๑๐
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๘๐ ดี ร้อยละ ๒๐
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๕๔ ดี ร้อยละ ๔๖
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๕๔ ดี ร้อยละ ๔๖
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความ ต้องการ ดีมาก ร้อยละ ๘๐ ดี ร้อยละ ๒๐

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ  
ดีมาก ร้อยละ ๘๒ ดี ร้อยละ ๑๘
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม  
ดีมาก ร้อยละ ๘๐ ดี ร้อยละ ๒๐
- เปอร์เซ็นต์การประเมินรวมทั้ง ๘ ข้อ ของผู้มาใช้บริการ ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ดังนี้
- จากผู้สอบแบบสอบถามในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๗๑ %
  - จากผู้สอบแบบสอบถามในระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๒๙ %

๓. **ข้อเสนอแนะ** คณะกรรมการที่ปรึกษาประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพระเหลา  
เสนอแนะว่าหากเทศบาลตำบลพระเหลาจะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนา  
ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์
๒. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่าง

ทั่วถึง

๓. ควรจัดมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการ
๔. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร