



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี 2563

ของ

เทศบาลตำบลยางชุม
อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลยางชุม อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ประจำปี 2563

ในการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางชุมอำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ประจำปี 2563 เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางชุมในภาพรวม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลยางชุม เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงให้เป็นที่พอใจต่อประชาชนผู้มารับบริการ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางชุม ประจำปี 2563 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจฯ ซึ่งดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางชุมในภาพ ประจำปี 2563 ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ	(1) ชาย จำนวน 55 คน	
	(2) หญิง จำนวน 65 คน	
2. อายุ	(1) ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน 2 คน
	(2) 20-30 ปี	จำนวน 14 คน
	(3) 31-40 ปี	จำนวน 23 คน
	(4) 41-50 ปี	จำนวน 35 คน
	(5) 51-60 ปี	จำนวน 30 คน
	(6) มากกว่า 60 ปี	จำนวน 16 คน
3. การศึกษา	(1) ประถมศึกษา	จำนวน 67 คน
	(2) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	จำนวน 48 คน
	(3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน 2 คน
	(4) ปริญญาตรี	จำนวน 2 คน
	(5) สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน 1 คน
	(6) อื่นๆ	จำนวน 0 คน
4. อาชีพหลัก	(1) รับราชการ	จำนวน 0 คน
	(2) เอกชน/ รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 0 คน
	(3) ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน 5 คน
	(4) รับจ้าง	จำนวน 29 คน
	(5) นักเรียน /นักศึกษา	จำนวน 3 คน
	(6) เกษตรกร	จำนวน 78 คน
	(7) อื่นๆ ระบุ	จำนวน 5 คน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางชุม

2.1 ส่วนงานหรือเรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนงานหรือเรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวนผู้ที่มาขอรับบริการ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1. งานด้านป้องกันและเบียดเบียนสาธารณสุข	14	11.67
2. งานด้านการบริหารงานบุคคล	1	0.83
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	16	13.33
4. งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้	69	57.50
5. งานด้านการศึกษา	0	-
6. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง	7	5.83
7. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4	3.33
8. งานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	2	1.67
9. การขอข้อมูลข่าวสาร	5	4.17
10. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	0	-
11. อื่นๆ ระบุ	2	1.67
รวม	120	100

2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางชุม

ระดับคะแนน 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด 2 = พึงพอใจน้อย 3 = พึงพอใจปานกลาง
4 = พึงพอใจมาก 5 = พึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลยางชุม	ระดับความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	3.33	53.33	15.00	1.33	0.33	73.33
2. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	1.67	50.67	16.50	1.67	0.67	71.17
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	20.83	56.67	3.00	1.00	0.17	81.67
รวม	8.61	53.56	11.50	1.33	0.39	75.39

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลยางชุม	ระดับความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	11.67	58.00	7.50	0.33	0.50	78.00
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	10.83	54.00	10.00	1.33	0.33	76.50
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	7.50	45.33	14.50	2.67	1.00	71.00
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	5.83	51.33	11.00	3.33	0.67	72.17
รวม	8.96	52.17	10.75	1.92	0.63	74.42
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ ให้กับผู้มารับ บริการ	21.67	46.67	8.00	2.33	0.17	78.83
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	15.00	49.33	11.50	1.33	0.17	77.33
3. มีการจัดผังการให้บริการ	1.67	44.67	19.50	2.67	0.67	69.17
4. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	22.50	55.33	4.50	0.33	-	82.67
รวม	15.21	49.00	10.88	1.67	0.25	77.00
รวมทั้ง 3 ด้าน	11.14	51.39	11.00	1.67	0.42	75.62

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลยางชุม จำนวน 120 คน ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางชุมในภาพรวม ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.61 พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 53.56 พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.50 พึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.33 และพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.39 รวมคิดเป็นร้อยละ 73.33

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.96 พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 52.17 พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.75 พึงพอใจน้อยคิดเป็นร้อยละ 1.92 และพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.63 รวมคิดเป็นร้อยละ 74.42

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.21 พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 49.00 พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.88 พึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.67 และพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.25 รวมคิดเป็นร้อยละ 77

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางชุม ทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวม พบว่าพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.14 พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 51.39 พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11 พึงพอใจน้อยคิดเป็นร้อยละ 1.67 และพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.42 รวมคิดเป็นร้อยละ 75.62

ข้อเสนอแนะ

- ห้องน้ำไม่สะอาด ควรปรับปรุงให้สะอาด

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางชุม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : ให้ผู้ทำแบบประเมินทำเครื่องหมาย ✓ ใน ตามความเป็นจริง

- | | | | |
|-------------|--|--|--|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง | |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี | <input type="checkbox"/> 20-30 ปี | <input type="checkbox"/> 31-40 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี | <input type="checkbox"/> 51-60 ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 60 ปี |
| 3. การศึกษา | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา หรือเทียบเท่า |
| | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> อื่นๆ |
| 4. อาชีพ | <input type="checkbox"/> รับราชการ | <input type="checkbox"/> เอกชน/รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว |
| | <input type="checkbox"/> รับจ้าง | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> เกษตรกร |
| | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... | | |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางชุม

2.1 ส่วนงานหรือเรื่องที่ท่านขอรับบริการ

คำชี้แจง : ให้ผู้ทำแบบประเมินทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องส่วนงานหรือเรื่องที่ท่านขอรับบริการ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> งานด้านป้องกันและเบียดเบียนสาธารณสุข | <input type="checkbox"/> งานด้านการบริหารงานบุคคล |
| <input type="checkbox"/> งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | <input type="checkbox"/> งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ |
| <input type="checkbox"/> งานด้านการศึกษา | <input type="checkbox"/> งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง |
| <input type="checkbox"/> งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | <input type="checkbox"/> งานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง |
| <input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสาร | <input type="checkbox"/> เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ..... | |

2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางชุม

ระดับคะแนน 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด 2 = พึงพอใจน้อย 3 = พึงพอใจปานกลาง

4 = พึงพอใจมาก 5 = พึงพอใจมากที่สุด

คำชี้แจง : ให้ผู้ทำแบบประเมินทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลยางชุม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน					
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลยางชุม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ ให้กับผู้มารับ บริการ					
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ					
3. มีการจัดผังการให้บริการ					
4. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....