

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
เทศบาลตำบลลอกกุ่ง อําเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



เทศบาลตำบลลอกกุ่ง อําเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
เทศบาลตำบลลอกกุง อำเภอเมืองสร้าง จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลอกกุง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนในการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลลอกกุง โดยการเก็บข้อมูลจาก ประชาชนที่มาติดต่อราชการจากสำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เทศบาลตำบลลอกกุง โดยการสุ่มแบบง่าย จำนวน ๑๕๐ คน โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น ๔ ตอน ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ต้องแบบสอบถาม ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของ ผู้รับบริการตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านซ่องทางการให้บริการ และ (๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึง (๔) ผลการปฏิบัติงาน และ ตอนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะปัญหานในการให้บริการ จากนั้นการนำข้อมูลมา ดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนตำบลลอกกุงที่รับบริการต่อการให้บริการ ของสำนักงานเทศบาลตำบลลอกกุง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตำบลลอกกุงในการรับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ จากผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

- ผู้ใช้บริการมาใช้บริการเฉลี่ยปีละ ๒ ครั้ง/ปี
- ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากคือช่วงเข้าเวลา๐๘.๓๐ - ๑๗.๐๐ น. ๑๐๐ คน (๖๖.๖๖%)

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ต้องแบบสอบถาม

- ผู้ใช้บริการเป็นเพศชาย ๗๘ คน (๕๒%)
- ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง ๗๒ คน (๔๘%)
- ผู้ใช้บริการมีอายุเฉลี่ย ๔๕.๔๕ ปี
- สถานภาพของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ๑๒๕ คน (๘๓.๓๓%)
- ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จะระดับประถมศึกษา ๑๐๔ คน (๗๐%)
- อาชีพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ๑๒๒ คน (๘๑.๓๓%)
- รายได้ของผู้ต้องแบบสอบถาม ๕,๕๐๐ บาท/เดือน

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลัก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของของประชาชนตำบลลอกกุงที่รับบริการต่อการให้บริการตามภารกิจ ที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักของเทศบาลตำบลลอกกุง รายละเอียดดังแสดงในตาราง ดังต่อไปนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย
๑. งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	๙๕.๔๕	๙๕.๒๒	๙๖.๘๐	๙๖.๒๐	๙๖.๗๕	๙๖.๐๘
๒. งานให้บริการซ่อมแซม ระบบประปาหมู่บ้าน	๙๔.๒๕	๙๔.๐๕	๙๔.๗๕	๙๔.๑๕	๙๔.๑๔	๙๔.๔๗
๓. งานให้บริการด้าน การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณูป ดิบ	๙๕.๑๐	๙๕.๐๗	๙๖.๓๒	๙๕.๑๐	๙๕.๑๐	๙๕.๓๔
๔. งานให้บริการด้าน การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่ง ปลูกสร้าง	๙๕.๓๕	๙๕.๒๕	๙๕.๕๖	๙๕.๔๕	๙๕.๗๖	๙๕.๕๕
๕. งานให้บริการด้าน สาธารณูปดิบ	๙๕.๖๕	๙๕.๘๒	๙๕.๖๐	๙๕.๙๐	๙๖.๓๗	๙๕.๘๗
๖. งานบริการด้านการศึกษา	๙๕.๗๕	๙๕.๔๒	๙๖.๓๒	๙๖.๔๓	๙๖.๓๒	๙๖.๒๘
ค่าเฉลี่ย	๙๕.๕๐	๙๕.๒๕	๙๖.๐๗	๙๖.๒๙	๙๕.๙๔	๙๕.๙๘

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลอกกุง ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๙๕.๕๐ โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีร้อยละความพึงพอใจสูงสุด คือ ๙๕.๔๕ และงานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณูปดิบ มีร้อยละความพึงพอใจต่ำสุด คือ ๙๕.๑๐
๒. ช่องทางการให้บริการ ร้อยละความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๙๕.๒๕ โดยงานให้บริการด้านสาธารณูปดิบ มีร้อยละความพึงพอใจสูงสุด คือ ๙๕.๘๒ งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน มีร้อยละความพึงพอใจต่ำสุด คือ ๙๔.๐๕
๓. เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ ร้อยละความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๙๖.๐๗ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีร้อยละความพึงพอใจสูงสุด คือ ๙๖.๘๐ งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน มีร้อยละความพึงพอใจต่ำสุด คือ ๙๔.๗๕
๔. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๙๖.๒๙ งานบริการด้านการศึกษา มีร้อยละความพึงพอใจสูงสุด คือ ๙๖.๔๓ งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณูปดิบ มีร้อยละความพึงพอใจต่ำสุด คือ ๙๕.๑๐

๕. ผลการปฏิบัติงาน ร้อยละความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๘๕.๙๔ งานบริการด้านการศึกษา มีร้อยละความพึงพอใจสูงสุด คือ ๙๖.๒๔ งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน มีร้อยละความพึงพอใจต่ำสุด คือ ๘๔.๑๔
๖. ผลรวมของทุกกิจกรรมและการกิจ ร้อยละความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๘๕.๙๔ งานให้บริการด้านสาธารณสุข มีร้อยละความพึงพอใจสูงสุด คือ ๙๖.๓๔ งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน มีร้อยละความพึงพอใจต่ำสุด คือ ๘๔.๗๗

ตอนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะปัญหาในการให้บริการ

๑. ควรจัดสถานที่เพื่อรอการให้บริการ
๒. ควรเพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการให้เพียงพอ
๓. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ร่มรื่น
๔. ขั้นตอนการให้บริการขอให้มีอย่างยกและแล้วเสร็จเร็วขึ้น