

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดรับบริการ

ของเทศบาลตำบลตากฟ้า

ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของเทศบาลตำบลตากฟ้าเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญตามกรอบการพัฒนาปฏิรูประบบราชการ และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยยังผลให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการภายใต้เขตพื้นที่ความรับผิดชอบ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถในการตอบสนองความพึงพอใจของประชาชน อันเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เทศบาลตำบลตากฟ้า เกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องสู่การบริการเป็นเลิศที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางต่อไป

๑. รูปแบบการดำเนินการสำรวจ

สำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดรับบริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้รับบริการในงานต่างๆ รวมทุกฝ่าย/กอง ของเทศบาลตำบลตากฟ้า เป็นรายเดือน และสรุปเป็นรายปี

๒. ประชากร

ประชาชนที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ผู้มารับบริการ ณ จุดรับบริการของงานบริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลตากฟ้า

๓. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

มอบหมายให้ผู้บริหารของแต่ละกองสำรวจงานบริการ และร่วมสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตากฟ้าขึ้น เพื่อทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดรับบริการของงานตนเอง และรวบรวมส่งข้อมูลให้สำนักปลัดเทศบาล ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจในภาพรวมทุกเดือน

๔. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน ณ จุดรับบริการ มีรายละเอียดดังนี้

๔.๑ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

๔.๒ ตอนที่ ๒ จุดรับบริการ/งานบริการ ได้แก่ การสังกัดกอง งานบริการต่างๆ วันเดือนปีที่รับบริการ (เก็บเฉพาะเดือน) รายละเอียดอยู่หน้าที่ ๒ ของแบบสำรวจฯ

๔.๓ ตอนที่ ๓ เป็นคำถามทั้งปลายปิดและปลายเปิด โดยสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชน และข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งมีเกณฑ์การแบ่งระดับความพึงพอใจ ออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

๑) ระดับความพึงพอใจ ดีมาก	คะแนน เท่ากับ ๔
๒) ระดับความพึงพอใจ ดี	คะแนน เท่ากับ ๓
๓) ระดับความพึงพอใจ พอใช้	คะแนน เท่ากับ ๒
๔) ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง	คะแนน เท่ากับ ๑

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้

การสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel มาเป็นเครื่องมือช่วยในการคำนวณ ดังนี้

๑. ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน และตอนที่ ๒ จุดรับบริการ/งานบริการ ใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

๒. ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ เป็นการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดรับบริการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมของทุกงานบริการ ในส่วนของระดับความพึงพอใจ เกณฑ์ที่นำมาใช้แปลความหมายของค่าเฉลี่ย ได้กำหนดการแบ่งช่วงระดับคะแนนออกเป็น ๔ ช่วง โดยใช้สูตรค่าพิสัย ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับชั้น}} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ได้นำมาแปลความหมายของระดับคะแนนแต่ละช่วงระดับชั้น ดังนี้ ๐.๗๕ จะได้ความหมายดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
๑) ระดับความพึงพอใจ ดีมาก	๓.๒๖ - ๔.๐๐
๒) ระดับความพึงพอใจ ดี	๒.๕๑ - ๓.๒๕
๓) ระดับความพึงพอใจ พอใช้	๑.๗๖ - ๒.๕๐
๔) ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง	๑.๐๐ - ๑.๗๕

๖. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดรับบริการ ของเทศบาลตำบลตากฟ้า ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน และจุดรับบริการ/งานบริการ ใช้การวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการ ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย เกณฑ์การแปลความ และ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน และจุดรับบริการ/งานบริการ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๘	๔๖.๗๐
หญิง	๓๒	๕๓.๓๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	๒๔	๔๐.๐๐
ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	๒๐	๓๓.๓๐
มากกว่า ๕๐ ปี	๑๖	๒๖.๗๐
การศึกษา		
ประถมศึกษา	๕	๘.๓๐
มัธยมศึกษา	๒๒	๓๖.๗๐
ปวช./ปวส.	๑๐	๑๖.๗๐
อนุปริญญา	๔	๖.๗๐
ปริญญาตรี	๑	๒.๘๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๗๐
อื่นๆ	๑	๑.๗๐
อาชีพ		
เกษตรกร	๗	๑๑.๗๐
รับจ้าง	๒๖	๔๓.๓๐
รับราชการ	๒	๓.๓๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๓	๒๑.๗๐
อื่นๆ	๑๒	๒๐.๐๐
งานบริการ		
การจัดทะเบียนพาณิชย์	๔	๖.๗๐
งานทะเบียนราษฎรและบัตร	๕๖	๙๓.๓๐
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการ

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. มีเก้าอี้รองรับประชาชนผู้รับบริการ	๓.๔๗	ดีมาก	๘๖.๗๕
๒. มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ	๓.๔๓	ดีมาก	๘๕.๗๕
๓. มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทางการติดต่อ	๓.๔๘	ดีมาก	๘๗.๐๐
๔. มีแบบคำร้องพร้อมทั้งตัวอย่างการกรอก	๓.๔๘	ดีมาก	๘๗.๐๐
๕. มีบริการล่วงหน้า/พักเที่ยง หรือวันหยุดราชการ	๓.๓๕	ดีมาก	๘๓.๗๕
๖. มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ	๓.๓๒	ดีมาก	๘๓.๐๐
๗. ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wifi	๒.๙๒	ดี	๗๓.๐๐
๘. มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน	๓.๒๓	ดีมาก	๘๐.๗๕
๙. มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ	๓.๓๐	ดีมาก	๘๒.๕๐
๑๐. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๕๓	ดีมาก	๘๘.๒๕
๑๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน	๓.๕๕	ดีมาก	๘๘.๗๕
๑๒. ท่านมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓.๕๕	ดีมาก	๘๘.๗๕
รวม	๓.๓๘	ดีมาก	๘๔.๖๐

สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

จากการสำรวจผู้มารับบริการ ณ จุดรับบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๖๐ คน ในภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตากฟ้า อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ย ๓.๓๘ ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐