



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลโคกจาน อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

จัดทำโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกจาน อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกจาน อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลโคกจาน อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการพัฒนาคุณภาพชุมชนในการให้บริการจัดเก็บภาษี 2) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 500 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 217 คน เลือก สลิดิที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกจาน อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 55.76) ส่วนใหญ่อายุ 40-49 ปี (คิดเป็นร้อยละ 37.79) มีสถานภาพสมรส (คิดเป็นร้อยละ 79.26) โดยมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า (คิดเป็นร้อยละ 40.55) และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม (คิดเป็นร้อยละ 70.05) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 69.59)

2. ผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน (คิดเป็นร้อยละ 25.35) รองลงมาได้แก่ งานด้านการพัฒนาคุณภาพชุมชนในการให้บริการจัดเก็บภาษี (คิดเป็นร้อยละ 24.88) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ (คิดเป็นร้อยละ 24.88) และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (คิดเป็นร้อยละ 24.88) ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาจำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 56.22) มาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 57.14) โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 55.76) ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 80.18) และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 50.69)

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกจาน อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 93.43) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านการพัฒนาคุณภาพชุมชนในการให้บริการจัดเก็บภาษี (คิดเป็นร้อยละ 97.71) งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (คิดเป็นร้อยละ 91.32) เมื่อจำแนกตามการให้บริการ รายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (คิดเป็นร้อยละ 93.80) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 92.99)

4. ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

งานด้านการพัฒนาคุณภาพชุมชนในการให้บริการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่ายขึ้น ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีการจัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุก

ครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนรับทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอรับบริการบริการทุกประเภท และจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง ให้มีความชัดเจน ให้ผู้มารับบริการสามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น

งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชนน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการน้ำดื่ม, มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก เพิ่มการบริการน้ำดื่มให้มากขึ้น และควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่ายน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีการปรับปรุงเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการสามารถมองเห็นได้ง่ายขึ้น

ครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนรับทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอรับบริการบริการทุกประเภท และจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง ให้มีความชัดเจน ให้ผู้มารับบริการสามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น

งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชนน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการน้ำดื่ม, มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก เพิ่มการบริการน้ำดื่มให้มากขึ้น และควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่ายน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีการปรับปรุงเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการสามารถมองเห็นได้ง่ายขึ้น