



รายงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลหลวงเหนือ
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการโดยเป็นไปตามมิติที่ ตัวชี้วัดที่ ตามหลักเกณฑ์ ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้ยังสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงการ ให้บริการแก่ประชาชนตามหลักบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

สำนักปลัด

เทศบาลตำบลหลวงเหนือ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลหลวงเหนือ อำเภองาว จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลหลวงเหนือ
อำเภองาว จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕ ๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนใน
เขตเทศบาลตำบลหลวงเหนือ ซึ่งผลการประเมินมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน
เพื่อสรุปผล จำนวน ๔๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหลวงเหนือ อำเภองาว
จังหวัดลำปาง

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบล
หลวงเหนือ อำเภองาว จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	(๔๖.๖๖)
หญิง	๒๔	(๕๓.๓๓)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘-๒๕ ปี	๓	(๖.๖๖)
๒๕-๓๕ ปี	๑๑	(๒๔.๔๔)
๓๕-๖๐ ปี	๑๙	(๔๒.๒๒)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	(๒๖.๖๖)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๕	(๑๑.๑๑)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	(๖.๖๖)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๘	(๔๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๕	(๓๓.๓๓)
ปริญญาโท	๔	(๘.๘๘)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๘	(๑๗.๗๗)
รับจ้าง	๘	(๑๗.๗๗)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒	(๔.๔๔)
รับราชการ	๑๙	(๔๒.๒๒)
ข้าราชการบำนาญ	๘	(๑๗.๗๗)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

๑.งานด้านการบริการข้าราชการ

- ๑)ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี
มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔
- ๒)ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก
มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒
- ๓)ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก
มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘
- ๔)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี
มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘
- ๕)ด้านคุณภาพในการให้บริการพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก
มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหลวงเหนือมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริการด้านทะเบียน
พาณิชย์อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐

๒. งานด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย

- ๑)ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี
มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘
- ๒)ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก
มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐คิดเป็นร้อยละ ๙๐
- ๓)ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี
มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖
- ๔)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี
มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘
- ๕)ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี
มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหลวงเหนือมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริการด้านการ
จัดเก็บขยะมูลฝอยในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒

๓. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- ๑)ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒
- ๒)ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐คิดเป็นร้อยละ ๙๐
- ๓)ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘
- ๔)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘
- ๕)ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหลวงเหนือมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐

๔. งานด้านการบริการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน ดัดแปลง

- ๑)ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔
- ๒)ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๘
- ๓)ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒
- ๔)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘
- ๕)ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหลวงเหนือมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน ดัดแปลง อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ อำเภอเวียง จังหวัดลำปาง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖ ทั้งนี้ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหลวงเหนือในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากในด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานการบริการชำระภาษีด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้านการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน ดัดแปลงอยู่ในระดับมากที่สุดและ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริการด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยในระดับดี

๗. ข้อเสนอแนะ

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อขอข้อมูลเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของทางเทศบาลตำบลหลวงเหนือปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว มีความซื่อสัตย์สุจริต มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับการให้บริการประชาชน เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ มีการเพิ่มช่องทางการติดต่อกับทางเทศบาลได้หลากหลายช่องทางมากยิ่งขึ้น ดังนั้น เทศบาลตำบลหลวงเหนือ คงต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละด้าน โดยเฉพาะด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ที่สำคัญต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพในการให้บริการ

นอกจากนี้ เทศบาลตำบลหลวงเหนือ ควรนำผลรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนามาตามนโยบายการบริหารงานของเทศบาลสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นซึ่งนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป