



รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ด้านคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน

เทศบาลตำบลทุ่งช้าง
ประจำปีงบประมาณ 2561

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ตุลาคม 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ได้รับมอบหมายจากเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ประจำปีงบประมาณ 2561 จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนเจ้าหน้าที่ของรัฐหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับการบริการ หรือติดต่อเป็นรายบุคคล ณ จุดการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้างโดยตรง กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 258 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการการศึกษา คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อให้หน่วยงานผู้ขอรับการประเมินใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานต่อไป

ผลการประเมินสรุปได้ ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 เมื่อพิจารณาในแต่ละงานของการให้บริการพบว่า

- 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51
- 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53
- 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54
- 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

สรุปคำแนะนำที่ได้จากเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง คิดเป็นร้อยละ 90.89 ค่าคะแนนที่ได้คือ 9 คะแนน