

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

ต่อโครงการ “วันท้องถิ่นไทย” (เทศบาลเคลื่อนที่ บริการเป็นมิตร ใกล้ชิดประชาชน)

วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๙

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในตำบลแม่ตาว ที่ได้เข้าร่วมกิจกรรม ตามโครงการวันท้องถิ่นไทย วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๙ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการตามโครงการวันท้องถิ่นไทยฯ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเมินจากผู้เข้ารับบริการตามภารกิจและตามกิจกรรมที่จัดขึ้น ตามกิจกรรมเทศบาลเคลื่อนที่ บริการเป็นมิตร ใกล้ชิดประชาชน ได้แก่ งานบริการจากสำนักปลัด งานบริการจากกองคลัง งานบริการจากกองสวัสดิการสังคม งานบริการจากกองสาธารณสุข งานบริการจากกองการศึกษา งานบริการจากกองช่าง และนิทรรศการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมความรู้ต่างๆที่จัดขึ้น

จากการเก็บข้อมูล ประเมินว่ามีประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน ๓๐๐ คน จากทั้งหมด ๖ หมู่บ้าน โดยจากการเก็บแบบสอบถามประมณว่าประชาชน ๑ ราย ที่ให้ข้อมูล สามารถรับบริการได้หลายงานบริการ ตามลักษณะงานบริการสาธารณะที่เทศบาลตำบลแม่ตาวจัดขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลในการประเมินคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยร้อยละ และใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๕๐ ราย จากประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด

สรุปผล

๑. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานให้บริการของสำนักปลัด งานให้บริการของกองคลัง งานให้บริการของกองการศึกษา งานให้บริการของกองสวัสดิการสังคม งานให้บริการของกองสาธารณสุข และงานประชาสัมพันธ์ส่งเสริมความรู้ ตามนิทรรศการต่างๆที่จัดขึ้นเนื่องในวันท้องถิ่นไทย

- ประชาชนเข้ารับบริการและชมนิทรรศการจากสำนักปลัด จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ประชาชนเข้ารับบริการและชมนิทรรศการจากกองคลัง จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ประชาชนเข้ารับบริการและชมนิทรรศการจากกองสวัสดิการสังคม จำนวน ๑๐ รายคิดเป็นร้อยละ ๒๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ประชาชนเข้ารับบริการและชมนิทรรศการจากกองสาธารณสุข จำนวน ๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ประชาชนเข้ารับบริการและชมนิทรรศการจากกองช่าง จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

-๒-

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมและตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๘๙.๕
๕. ด้านความพึงพอใจต่อโครงการ การจัดนิทรรศการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมความรู้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐

อภิปรายผล

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อโครงการ เทศบาลเคลื่อนที่ เนื่องในวันท้องถิ่นไทยของผู้รับบริการต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่ตาว ตามภารกิจของแต่ละส่วนราชการ พบว่าทั้ง ๕ งานบริการ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดนิทรรศการส่งเสริมความรู้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙ เนื่องจากในการให้บริการตามโครงการดังกล่าวเป็นลักษณะการให้บริการเคลื่อนที่ เป็นการอำนวยความสะดวก ลดขั้นตอนการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ ประชาชนจึงมีความพึงพอใจกับการให้บริการดังกล่าวจำนวนมาก

ข้อเสนอแนะ

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในหัวข้อ การชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ ยังมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าข้ออื่นๆ ซึ่งควรพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีตัวอย่างให้ประชาชนได้เห็นอย่างชัดเจน
๒. ด้านช่องทางให้บริการ ในหัวข้อ มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อการให้บริการ ยังมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าข้ออื่นๆ จึงควรพัฒนาปรับปรุงกระบวนการเพิ่มช่องทางบริการให้หลากหลายมากขึ้น และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ เช่น ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ การให้บริการแบบจุดเดียว
๓. จากสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการฯ ในการออกหน่วยเทศบาลเคลื่อนที่การจัดนิทรรศการส่งเสริมความรู้ต่างๆ ปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจจำนวนมาก แต่ควรให้มีการจัดกิจกรรมเคลื่อนที่เป็นประจำ หมุนเวียนไปตามหมู่บ้านต่างๆในตำบลแม่ตาวเป็นประจำทุกปี