

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลเทพสถิต อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ  
ประจำปีงบประมาณ 2559

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้ข้อมูลจากแบบสอบถาม ที่ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้านสังคมศาสตร์ และสรุปได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

1. ชาย	จำนวน	163 คน	(ร้อยละ 43.90)
2. หญิง	จำนวน	209 คน	(ร้อยละ 56.10)

1.2 อายุ

1. 20 – 30 ปี	จำนวน	70 คน	(ร้อยละ 18.82)
2. 31 – 40 ปี	จำนวน	112 คน	(ร้อยละ 30.11)
3. 41 – 50 ปี	จำนวน	87 คน	(ร้อยละ 23.39)
4. 51 – 60 ปี	จำนวน	65 คน	(ร้อยละ 17.47)
5. 61 ปีขึ้นไป	จำนวน	38 คน	(ร้อยละ 10.22)

1.3 สถานภาพ

1. โสด	จำนวน	58 คน	(ร้อยละ 15.70)
2. สมรส	จำนวน	283 คน	(ร้อยละ 76.10)
3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	จำนวน	31 คน	(ร้อยละ 8.30)

1.4 การศึกษา

1. ไม่ได้เรียนหนังสือ	จำนวน	- คน	
2. ประถมศึกษา	จำนวน	183 คน	(ร้อยละ 49.19)
3. มัธยมศึกษา	จำนวน	121 คน	(ร้อยละ 32.53)
4. อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน	36 คน	(ร้อยละ 9.68)
5. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	จำนวน	27 คน	(ร้อยละ 7.26)
6. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	5 คน	(ร้อยละ 1.34)

1.5 อาชีพ

1. ข้าราชการ	จำนวน	13 คน	(ร้อยละ 3.49)
2. รับจ้าง	จำนวน	126 คน	(ร้อยละ 33.87)
3. ค้าขาย	จำนวน	48 คน	(ร้อยละ 12.90)
4. พนักงานเอกชน	จำนวน	5 คน	(ร้อยละ 1.34)
5. เกษตรกรรม	จำนวน	180 คน	(ร้อยละ 48.39)
6. อื่นๆ.....			

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพสถิตในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 งาน เท่ากับร้อยละ 91.60% เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับคะแนนเท่ากับ 9 จำแนกรายงานได้ดังนี้

1) งานด้านทะเบียน มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 91.80%

2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 91.80%

3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.60%

4) งานด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.60%

5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 91.60%

ในส่วนของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพสถิต อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ พบว่า มีความพึงพอใจในงานด้านทะเบียน อยู่ในระดับดีมากที่สุด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และการให้บริการต่อผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลเทพสถิต อยู่ในระดับที่ได้มาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับประชาชนที่มารับบริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปของประชาชน