

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลบ้านผือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

(ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

มีจำนวนผู้กรอบบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย	จำนวน ๒๔	คน	หญิง	จำนวน ๒๖	คน
๒. อายุ	๒.๑	ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน	-	คน	
	๒.๒	อายุ ๑๘ - ๓๐ ปี	จำนวน	๑๒	คน	
	๒.๓	อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๑๖	คน	
	๒.๔	อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	๕	คน	
	๒.๕	อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป	จำนวน	๑๗	คน	
๓. การศึกษา	๓.๑	ประถมศึกษา	จำนวน	๑๘	คน	
	๓.๒	มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	๙	คน	
	๓.๓	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	จำนวน	๑๐	คน	
	๓.๔	ปวส./อนุปริญญา	จำนวน	๘	คน	
	๓.๕	ปริญญาตรี	จำนวน	๕	คน	
	๓.๖	สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	-	คน	
	๓.๗	อื่น ๆ	จำนวน	-	คน	
๔. อาชีพ	๔.๑	เกษตรกร	จำนวน	๓๒	คน	
	๔.๒	รับราชการ	จำนวน	๑	คน	
	๔.๓	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	จำนวน	-	คน	
	๔.๔	ลูกจ้าง/พนักงานราชการ	จำนวน	๖	คน	
	๔.๕	ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๑๑	คน	
	๔.๖	นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	-	คน	
	๔.๗	อื่น ๆ	จำนวน	-	คน	

ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๔๕	๙๐	๕	๑๐						
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๘	๙๖	๒	๔						
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕๐	๑๐๐								
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๐	๑๐๐								
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๐	๘๐	๑๐	๒๐						
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๖	๙๒	๔	๘						
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔๖	๙๒	๔	๘						
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๕๐	๑๐๐								
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๐	๑๐๐								
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ			๔๖	๙๒	๔	๘				
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม			๔๒	๘๔	๘	๑๖				
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๓	๘๖	๗	๑๔						

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฝื่อ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น สรุปดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่าผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลบ้านฝื่อ เพศชาย จำนวน ๒๔ คน และเพศหญิง จำนวน ๒๖ คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จบการศึกษาระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเกษตรกร

๒. ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฝื่อ จากจำนวน ๕๐ คน จากการประเมินทั้ง ๓ ด้าน จำนวน ๑๒ รายการ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ รองลงมาคือพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๓ พึงพอใจระดับปานกลางเพียงส่วนหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจน้อยและควรปรับปรุง จะเห็นได้ว่าจุดแข็งจากทั้ง ๓ ด้าน จะเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕ รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑ ส่วนจุดอ่อน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕

ปัญหาอุปสรรค

จากแบบสำรวจปัญหาและอุปสรรคของการตอบแบบความพึงพอใจ คือ ผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่จะเป็นผู้สูงอายุ ทำให้การตอบแบบสอบถามในการอ่าน เขียน และวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อเสนอแนะ

หน่วยงานควรจัดให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดการเดินทางมาติดต่อราชการของประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ ที่เดินมามาลำบาก