

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลบ้านผือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

(ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

มีจำนวนผู้กรอแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๓๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย	จำนวน ๑๐	คน	หญิง	จำนวน ๒๐	คน
๒. อายุ	๒.๑ ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน			๑	คน
	๒.๒ อายุ ๑๘ – ๓๐ ปี	จำนวน			๑	คน
	๒.๓ อายุ ๓๑ – ๔๐ ปี	จำนวน			๑๐	คน
	๒.๔ อายุ ๔๑ – ๖๐ ปี	จำนวน			๕	คน
	๒.๕ อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป	จำนวน			๑๐	คน
๓. การศึกษา	๓.๑ ประถมศึกษา				จำนวน ๑๒	คน
	๓.๒ มัธยมศึกษาตอนต้น				จำนวน ๘	คน
	๓.๓ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า				จำนวน ๖	คน
	๓.๔ ปวส./อนุปริญญา				จำนวน ๒	คน
	๓.๕ปริญญาตรี				จำนวน ๒	คน
	๓.๖ สูงกว่าปริญญาตรี				จำนวน -	คน
	๓.๗ อื่น ๆ				จำนวน -	คน
๔. อาชีพ	๔.๑ เกษตรกรรม		จำนวน		๒๒	คน
	๔.๒ รับราชการ		จำนวน		๑	คน
	๔.๓ พนักงานรัฐวิสาหกิจ		จำนวน		-	คน
	๔.๔ ลูกจ้าง/พนักงานราชการ		จำนวน		-	คน
	๔.๕ ธุรกิจส่วนตัว		จำนวน		๖	คน
	๔.๖ นักเรียน/นักศึกษา		จำนวน		๑	คน
	๔.๗ อื่น ๆ		จำนวน		-	คน

ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๑. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๒๘	๙๓.๓๓	๒	๖.๖๗						
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๘	๙๓.๓๓	๒	๖.๖๗						
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๐	๑๐๐								
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๐	๑๐๐								
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๘	๙๓.๓๓	๒	๖.๖๗						
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๕	๘๓.๓๓	๕	๑๖.๖๗						
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๒๙	๙๖.๖๗	๑	๓.๓๓						
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๐	๑๐๐								
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๐	๑๐๐								
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕	๑๖.๖๗	๒๕	๘๓.๓๓						
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๕	๑๖.๖๗	๒๕	๘๓.๓๓						
๔. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย	๓๐	๑๐๐								

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฝือ อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น สรุปดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่าผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลบ้านฝือ เพศชาย จำนวน ๑๐ คน และเพศหญิง จำนวน ๒๐ คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จบการศึกษาระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเกษตรกร

๒. ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฝือ จากจำนวน ๓๐ คน จากการประเมินทั้ง ๓ ด้าน จำนวน ๑๒ รายการ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๘ รองลงมาคือพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๒ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง พึงพอใจระดับน้อยและควรปรับปรุง จะเห็นได้ว่าจุดแข็งจากทั้ง ๓ ด้าน จะเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗ รองลงมาคือด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ ส่วนจุดอ่อน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓

ปัญหาอุปสรรค

เนื่องจากเทศบาล มีงบประมาณในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างจำกัด แต่ภาระหน้าที่ในการให้บริการประชาชนมีจำนวนมาก ทำให้ยังขาดงบประมาณที่จะนำมาพัฒนาการให้บริการแก่พี่น้องประชาชนได้อย่างเต็มที่ ครอบคลุมทุกส่วนงานได้

ข้อเสนอแนะ

หน่วยงานควรจัดให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดการเดินทางมาติดต่อราชการของประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ ที่เดินมามากลำบาก และจัดสถานที่อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการให้ครบถ้วน