

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลกระสัง

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลกระสัง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๑	๕๑.๐๐
หญิง	๔๙	๔๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๐๐
๒๐-๓๐ ปี	๑๓	๑๓.๐๐
๓๑-๔๐ ปี	๑๗	๑๗.๐๐
๔๑-๕๐ ปี	๓๒	๓๒.๐๐
๕๑-๖๐ ปี	๒๓	๒๓.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๔	๑๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการมีอายุต่ำกว่า ๔๑-๕๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ รองลงมาเป็น ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ คน ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓ และจำนวนที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด ต่ำกว่า ๒๐ ปีจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- (๑) เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์
- (๒) เรื่องการชำระภาษีต่าง ๆ
- (๓) เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ
- (๔) เรื่องการติดต่องานทะเบียนราษฎร
- (๕) เรื่องการบริการน้ำบริโภค-อุปโภค

ตารางที่ ๓ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
(๑) เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	๒๓	๒๒.๐๐
(๒) เรื่องการชำระภาษีต่าง ๆ	๑๕	๑๕.๐๐
(๓) เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ	๑๖	๑๗.๐๐
(๔) เรื่องการติดต่องานทะเบียนราษฎร	๓๖	๓๖.๐๐
(๕) เรื่องการบริการน้ำบริโภค-อุปโภค	๑๗	๑๗.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่าผู้มาขอรับบริการติดต่อเรื่องการติดต่องานทะเบียนราษฎร จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐) เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ จำนวน ๒๓ คน เรื่องการบริการน้ำบริโภค-อุปโภค จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ เรื่องการบริการน้ำบริโภค-อุปโภค จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ และจำนวนที่น้อยที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการชำระภาษีต่าง ๆ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงร้อยละค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกรายข้อ

ข้อความ	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	ควร ปรับปรุง (๒)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	๖๓ (๖๓.๐๐)	๓๐ (๓๐.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๕๖	มาก
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการ ให้บริการ						
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความ คล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕๕ (๕๕.๐๐)	๔๐ (๔๐.๐๐)	๕ (๕.๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๐๖	มาก
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตาม กำหนดเวลา	๘๕ (๘๕.๐๐)	๘ (๘.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๗๘	มาก
รวม					๓.๔๖	มาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็น กันเอง	๘๑ (๘๑.๐๐)	๑๗ (๑๗.๐๐)	๓ (๓.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๑	มาก
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและ ลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๘๗ (๘๗.๐๐)	๑๓ (๑๓.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๗	มาก
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๘๕ (๘๕.๐๐)	๑๒ (๑๒.๐๐)	๓ (๓.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๑	มาก
๘. มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วย แก้ปัญหาได้เหมาะสม	๘๐ (๘๐.๐๐)	๑๕ (๑๕.๐๐)	๕ (๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๗๕	มาก
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๘๗ (๘๗.๐๐)	๑๓ (๑๓.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๗	มาก
รวม					๓.๘๐	มาก

ข้อความ	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	ควร ปรับปรุง (๒)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑๐. ป้ายบอกสถานที่ตั้งของ หน่วยงาน มีความเหมาะสมในการ เดินทาง มารับบริการ	๗๐ (๗๐.๐๐)	๒๕ (๒๕.๐๐)	๕ (๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๖๕	มาก
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการจุดบริการ น้ำดื่ม เป็นต้น	๘๕ (๘๕.๐๐)	๑๒ (๑๒.๐๐)	๓ (๓.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๒	มาก
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์/เครื่องมือ	๗๓ (๗๓.๐๐)	๒๕ (๒๕.๐๐)	๒ (๒.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๗๐	มาก
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และ เข้าใจง่าย	๖๐ (๖๐.๐๐)	๓๐ (๓๐.๐๐)	๑๐ (๑๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๕๐	มาก
๑๔. ความสะอาดของสถานที่ โดยรวม	๖๕ (๖๕.๐๐)	๓๐ (๓๐.๐๐)	๕ (๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๖๐	มาก
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่ โดยรวม	๖๐ (๖๐.๐๐)	๓๒ (๓๒.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๕๐	มาก
รวม					๓.๖๐	มาก
รวมทุกด้าน					๓.๖๒	มาก

จากตารางที่ ๔ พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลท่าบดกระสัง อำเภอ
กระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๒ และเมื่อ
พิจารณารายด้านนั้น พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด การมีความ
สะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลามากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๓.๗๘ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ
ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๕๖ และขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน ค่าเฉลี่ย
๓.๐๖

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและ
ลักษณะท่าทางที่สุภาพ และ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ค่าเฉลี่ย ๓.๘๗
และให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ ค่าเฉลี่ย
๓.๘๑ และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วย
แก้ปัญหาได้เหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๓.๗๕

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการจุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น ค่าเฉลี่ย ๓.๘๒ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ค่าเฉลี่ย ๓.๗๐ ป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๖๕ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม ค่าเฉลี่ย ๓.๖๐ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐

ข้อเสนอแนะ

ผลประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระสัง อำเภอกระสัง วัตถุประสงค์เพื่อทำให้ให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องของเทศบาลกระสัง ดังนี้

๑. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระสัง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ด้านการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงขอเสนอแนะให้เทศบาลตำบลกระสัง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ อาจปฏิบัติดังนี้
 - จัดให้มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ให้มีความชัดเจนและเข้าใจมากขึ้น
 - จัดให้มีการทำความสะอาดของสถานที่มากขึ้น
 - จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของสถานที่

๒. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระสัง อำเภอกระสัง พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในด้านผลการปฏิบัติงานเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลกระสัง อำเภอกระสัง อาจปฏิบัติดังนี้
 - จัดให้มีการจองคิวทางออนไลน์ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วได้มากขึ้น
 - ขั้นตอนการให้บริการลดขั้นตอนให้มากขึ้น โดยสามารถยื่นคำขอในเว็บไซต์เทศบาลได้

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
ณ เทศบาลตำบลกระสัง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ เพศชาย เพศหญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐-๓๐ ปี
- ๓๑-๔๐ ปี ๔๑-๕๐ ปี
- ๕๑-๖๐ ปี มากกว่า ๖๐ ปี

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- (๑) เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์
- (๒) เรื่องการชำระภาษีต่าง ๆ
- (๓) เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ
- (๔) เรื่องการติดต่อกานทะเบียนราษฎร
- (๕) เรื่องการบริการน้ำบริโภค-อุปโภค

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ				
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน				
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง				
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ				
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ				
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม				
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑๐. ป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ				
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการจุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น				
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ				
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย				
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม				
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม				