

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
เทศบาลตำบลเขมราฐ อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปี ๒๕๖๔

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขมราฐ
อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน
เพื่อสรุปผล จำนวน ๖๑ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลเขมราฐ
อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบล ประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๘	(๔๖.๐)
หญิง	๓๓	(๕๔.๐)
รวม	๖๑	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ไม่เกิน ๒๐ ปี	๑	๓
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๕	(๒๕.๐)
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๕	(๒๕.๐)
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๘	(๓๐.๐)
มากกว่า ๕๑ ปี	๑๑	(๑๘.๐)
รวม	๖๑	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๑๒	(๒๐.๐)
มัธยม	๓๕	(๕๗.๐)
ปริญญาตรีขึ้นไป	๑๔	(๒๓.๐)
รวม	๖๑	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๐	(๑๖.๐)
รับจ้าง	๑๔	(๒๓.๐)
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๔	(๓๙.๐)
รับราชการ	๑๑	(๑๘.๐)
อื่น ๆ	๒	(๓.๐)
รวม	๖๑	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๑	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๔๙	๓๖	๑๕	-	-	ดีมาก
๒	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๔๖	๔๔	๑๐	-	-	ดีมาก
๓	ผู้รับบริการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวก	๔๖	๔๓	๑๑	-	-	ดีมาก
๔	หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ สร้างความเข้าใจต่อผู้รับบริการ	๓๑	๕๖	๑๓	-	-	ดี
๕	มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ไม่ฟุ่มเฟือย	๔๘	๔๔	๘	-	-	ดีมาก
๖	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๕๑	๓๙	๑๐	-	-	ดีมาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
๑	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยความอภัยด้วยดี	๔๙	๔๑	๑๐	-	-	ดีมาก
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ท้วถึง	๔๘	๔๖	๖	-	-	ดีมาก
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและเสนอแนะข้อมูลที่ต้องการ ชัดเจนตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	๔๖	๔๘	๖	-	-	ดี
๔	เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีต่อผู้รับบริการ	๓๙	๔๘	๑๓	-	-	ดี
๕	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ มุ่งมั่นและมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	๓๕	๕๔	๑๑	-	-	ดี
๖	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติงานได้ถูกต้อง แม่นยำ	๓๙	๕๔	๗	-	-	ดี
๗	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาที่นัดหมาย แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย	๓๖	๕๗	๗	-	-	ดี
๘	เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคเป็นธรรมในการให้บริการต่อผู้รับบริการ	๔๔	๔๙	๗	-	-	ดี
๙	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๖	๓๗	๗	-	-	ดีมาก
ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑	มีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ไว้อย่างพอเพียง พร้อมให้บริการอยู่เสมอ	๕๑	๔๗	๒	-	-	ดีมาก
๒	มีการทำความสะอาด เครื่องมือ อุปกรณ์ และ เวชภัณฑ์สนับสนุนที่มีคุณภาพ เพียงพอต่อการใช้งาน ทุกครั้ง	๕๖	๔๑	๓	-	-	ดีมาก

๖. สรุปผลการประเมิน

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการจำนวน ๖๑ คน (เฉพาะในส่วนที่ยินดีตอบแบบสอบถาม)

๑.๑ ผู้เข้ารับบริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลเขมราฐ ประกอบด้วย เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๖ และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๔ ซึ่งผู้เข้ารับบริการที่ใช้บริการมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐ รองลงมาอยู่ในห้วงอายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี และ ๓๑-๔๐ ปี จำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ ๒๕ ส่วนผู้รับบริการอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๑๘ และผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจำนวนน้อยที่สุดอยู่ในห้วงอายุไม่เกิน ๒๐ ปี ตามลำดับ

๑.๒ อาชีพของผู้เข้ารับบริการที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลเขมราฐมากที่สุดประกอบด้วย อาชีพประกอบธุรกิจและค้าขายคิดเป็นร้อยละ ๓๙ รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๓ อาชีพเกษตรกรมารับบริการคิดเป็นร้อยละ ๑๖ ส่วนพนักงานของรัฐหรือรับราชการมารับบริการคิดเป็นร้อยละ ๑๘ และอาชีพอื่นเป็นผู้ที่เข้ารับบริการน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓ ตามลำดับ

๑.๓ ระดับการศึกษาของผู้เข้ารับบริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลเขมราฐมากที่สุด คือ ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๗ รองลงมาคือระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๓ และผู้ที่เข้ารับบริการระดับประถมศึกษามารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ตามลำดับ

๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลเขมราฐ ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย

๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการพบว่าผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘ รองลงมาผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๔๔ และผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๘

๒.๒ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเขมราฐพบว่าผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒ และผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่คิดเป็นร้อยละ ๔๙ และผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๙ ตามลำดับ

๒.๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลเขมราฐ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๔ และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๗ ส่วนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๓ ตามลำดับ

๓. ข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับบริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลเขมราฐ

ผู้เข้ารับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงการให้บริการเกี่ยวกับสถานที่จอดรถของผู้เข้ารับบริการที่ไม่เพียงพอ ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้จัดเก็บและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการเสนอต่อผู้บังคับบัญชาประสานไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเพื่ออำนวยความสะดวกและเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลเขมราฐมากที่สุด