



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลโพนพิสัย
อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ของเทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมิน ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๐	๖๐
หญิง	๔๐	๔๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ – ๒๕ ปี	๕	๕
๒๖ – ๓๕ ปี	๒๕	๒๕
๓๖ – ๖๐ ปี	๓๐	๓๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๔๐	๔๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ประถม	๓	๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๕	๒๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๖๐	๖๐
ปริญญาตรี	๑๒	๑๒
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๒๐	๒๐
รับจ้าง	๔๑	๔๑
ประกอบอาชีพส่วนตัว	๒๘	๒๘
รับราชการ	๘	๘
ข้าราชการบำนาญ	๓	๓
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการในด้านต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ คน จำแนกเป็นผู้มาขอรับบริการในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

- การขอใช้ห้องประชุม/ขออิมโมโตะ แก้วอี้ เต็นท์ จำนวน ๒๙ คน
- งานทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑๐ คน
- งานพัฒนาชุมชน การลงทะเบียนเบี้ยยังชีพ จำนวน ๔๕ คน
- งานชำระภาษีต่างๆ จำนวน ๑๑
- งานขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๕ คน

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
๑	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว	๙๒.๐๐	๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๒	กระบวนการดำเนินงานเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน สร้างภาระเกินความจำเป็น	๙๘.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๓	มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย	๘๐.๐๐	๑๗.๐๐	๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี วางตัวเรียบร้อย แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๙๕.๐๐	๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	๙๗.๐๐	๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้ ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน สามารถแก้ไขปัญหาและประสานงานต่อได้ทันที	๙๐.๐๐	๘.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม	๘๐.๐๐	๕.๐๐	๑๒.๐๐	๓.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๒	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด ปลอดภัย มีป้ายบอกทาง	๘๒.๐๐	๘.๐๐	๑๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๓	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการ	๙๐.๐๐	๑๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ กระบวนการดำเนินงานเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน สร้างภาระเกินความจำเป็น คิดเป็นร้อยละ ๙๘ ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี วางตัวเรียบร้อย แต่งกายสุภาพเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๕

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังต่อไปนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการดำเนินงานของส่วนงานต่างๆ ขององค์กรในภาพรวม เช่น งานพัฒนาชุมชน งานทะเบียนพาณิชย์ งานจัดเก็บรายได้ เป็นต้น มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ระบบ ไม่ซับซ้อน สร้างภาระเกินความจำเป็น ขั้นตอนมีความชัดเจน สะดวก รวดเร็ว และมีช่องทางการบริการหลากหลาย ทั้งการติดต่อด้วยตนเอง และการติดต่อทางโทรศัพท์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ แต่งตัวสุภาพ เรียบร้อย เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน สามารถแก้ไขปัญหาและประสานงานต่อได้ทันทีอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด ปลอดภัย มีเครื่องมือ/อุปกรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๗. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๗.๑ ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเพิ่มเติม เช่น จัดให้มีสถานที่จอดรถที่เหมาะสมมากกว่านี้ มีร่มเงาบังแดดสำหรับประชาชน

๗.๒ เจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงานมีน้อยในบางช่วงเวล เช่น ช่วงเที่ยง ควรให้เจ้าหน้าที่มีการจัดเวรประจำวันในแต่ละกอง

ภาคผนวก

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
ของเทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. ชื่อหมู่บ้าน/ชุมชน.....
๒. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๓. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ☐ ๑๘-๒๕ ปี ☐ ๒๖-๓๕ ปี ☐ ๓๖-๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป
๔. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 ☐ อนุปริญญา/ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ สูงกว่าปริญญาโท
๕. อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ รับจ้าง ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ รับราชการ
 ☐ ข้าราชการบำนาญ ☐ อื่นๆ.....

ตอนที่ ๒ แบบสอบถาม

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
๑	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว						
๒	กระบวนการดำเนินงานเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน สร้างภาระเกินความจำเป็น						
๓	มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี วางตัวเรียบร้อย แต่งกายสุภาพเหมาะสม						
๒	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ						
๓	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้ ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน สามารถแก้ไขปัญหาและประสานงานต่อได้ทันที						

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม						
๒	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด ปลอดภัย มีป้ายบอกทาง						
๓	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการ						

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม