

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลบ้านยวด อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

เทศบาลตำบลบ้านยวด ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยวด อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) โดยสามารถสรุปผลการประเมิน ได้ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการในด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

๓.๑ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๓.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๓.๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผล

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๕๐ ราย มีผลการประเมินดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
- ชาย	๒๔	๔๘.๐๐	
- หญิง	๒๖	๕๒.๐๐	
รวม	๕๐	๑๐๐	
๒. อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๘.๐๐	
- ๒๑ - ๓๐ ปี	๙	๑๘.๐๐	
- ๓๑ - ๔๐ ปี	๑๑	๒๒.๐๐	
- ๔๑ - ๕๐ ปี	๙	๑๘.๐๐	
- ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๐	๒๐.๐๐	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๗	๑๔.๐๐	
รวม	๕๐	๑๐๐	

๑. ระดับการศึกษา...

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๒. ระดับการศึกษา			
- ประถมศึกษา	๑๔	๒๘.๐๐	
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๑	๒๒.๐๐	
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๔	๒๘.๐๐	
- อนุปริญญา/ปวส.	๓	๖.๐๐	
- ปริญญาตรี	๘	๑๖.๐๐	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๐		
รวม	๕๐	๑๐๐	
๓. อาชีพ			
- เกษตรกร	๓๓	๖๖.๐๐	
- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๕	๑๐.๐๐	
- พนักงานบริษัท	๑	๒.๐๐	
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๔.๐๐	
- นักเรียน/นักศึกษา	๕	๑๐.๐๐	
- อื่นๆ ระบุ	๔	๘.๐๐	
รวม	๕๐	๑๐๐	
๕.งานที่ทำมาติดต่อขอรับบริการ			
- งานด้านพัฒนาชุมชน	๑๙	๓๘.๐๐	
- งานด้านการคลัง	๑๔	๒๘.๐๐	
- งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๒	๔.๐๐	
- งานด้านอื่นๆ ระบุ (ชำระภาษี,ขอใบอนุญาต,ถ่ายเอกสาร)	๑๕	๓๐.๐๐	
รวม	๕๐	๑๐๐	

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๖๘.๐๐	๒๘.๐๐	๔.๐๐	-	-
๑.๒ มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสม	๗๐.๐๐	๒๘.๐๐	๒.๐๐	-	-
๑.๓ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	๗๔.๐๐	๒๔.๐๐	๒.๐๐	-	-
๑.๔ การรับบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๗๔.๐๐	๒๒.๐๐	๔.๐๐	-	-
๑.๕ มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนและเหมาะสม	๗๐.๐๐	๒๖.๐๐	๒.๐๐	-	-

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการในการติดต่อประสานงานหลากหลาย และเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์	๖๖.๐๐	๒๖.๐๐	๔.๐๐	-	-
๒.๒ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจกรายชื่อและเบอร์ติดต่อ ผู้รับผิดชอบ เพื่อให้การประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว	๖๖.๐๐	๓๐.๐๐	๔.๐๐	-	-
๒.๓ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	๖๔.๐๐	๒๖.๐๐	๖.๐๐	-	-
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.๑ มีความรู้ความสามารถ ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	๗๒.๐๐	๒๔.๐๐	๔.๐๐	-	-
๓.๒ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมี อธิษาคัยดี	๘๒.๐๐	๑๒.๐๐	๖.๐๐	-	-
๓.๓ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจและมีความพร้อม ในการให้บริการ	๘๒.๐๐	๑๖.๐๐	๒.๐๐	-	-
๓.๔ ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๗๖.๐๐	๒๒.๐๐	๒.๐๐	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ตั้งมีความสะดวก เหมาะสม สะอาด และเพียงพอ	๖๐.๐๐	๓๔.๐๐	๔.๐๐	๒.๐๐	-
๔.๒ มีสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม และมีที่นั่งสำหรับรอรับบริการ อย่างเหมาะสม	๖๐.๐๐	๓๔.๐๐	๖.๐๐	-	-
๔.๓ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๔.๐๐	๓๒.๐๐	๑๖.๐๐	๒.๐๐	-

สรุปผลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว

ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐

๑.๒ มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสม ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐

๑.๓ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐

๑.๔ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก
คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐

๑.๕ มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนและเหมาะสม ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก
คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

๒.๑ มีช่องทางการในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล
และเว็บบอร์ด ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐

๒.๒ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจกจ่ายชื่อและเบอร์
ติดต่อผู้รับผิดชอบ เพื่อให้การประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก
คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐

๒.๓ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด
ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓.๑ มีความรู้ความสามารถ ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดี
มาก คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐

๓.๒ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ใน
ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๓.๓ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ ผลการประเมินใน
ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๓.๔ ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง ผลการประเมิน
ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ สถานที่ตั้งมีความสะดวก เหมาะสม สะอาด และเพียงพอ ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ใน
ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐

๔.๒ มีสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม และมีที่นั่งสำหรับรอรับบริการ อย่างเหมาะสม ผลการ
ประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐

๔.๓ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดรับบริการมีความชัดเจนและ
เข้าใจง่าย ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการน้ำดื่มให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ
- ควรจัดให้มีโต๊ะสำหรับกรอกเอกสารที่เป็นสัดส่วน
- อาคารสถานที่มีความคับแคบ