รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ อำเภอชนบทจังหวัดขอนแก่น

บทสรุป

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์อำเภอชนบทจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ได้มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ ได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการและใช้เป็นแนวทาง การวางแผนปรับปรุงงานการให้บริการของเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคตซึ่งมีผู้กรอกแบบสำรวจจำนวน ๕๐ ราย โดยผลสรุปการสำรวจได้แยกตามเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑. เพศ

๒. อายุ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการใช้บริการ

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ

๒. ความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร

๓. ความพึงพอใจด้านจิตสำนึกการให้บริการ

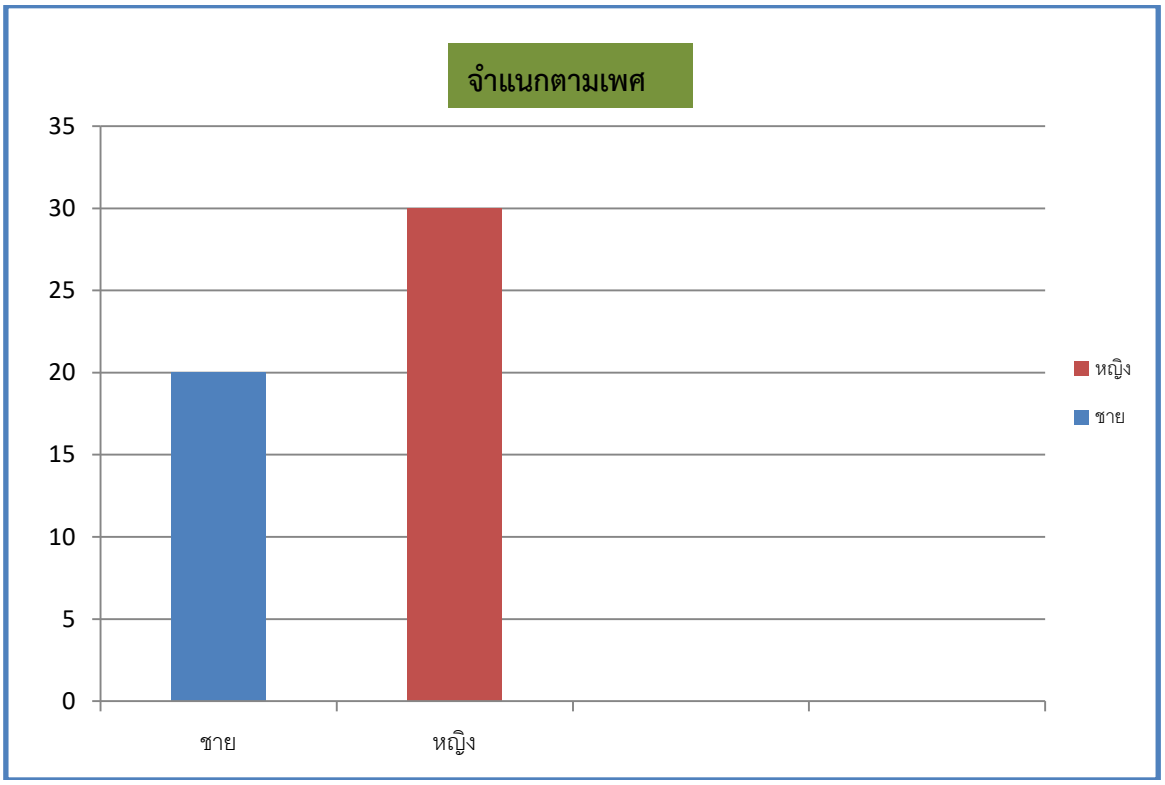
๔. ความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถของผู้บริการ

โดยมีรายละเอียดผลการสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์อำเภอชนบทจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ ๑ สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามเพศ

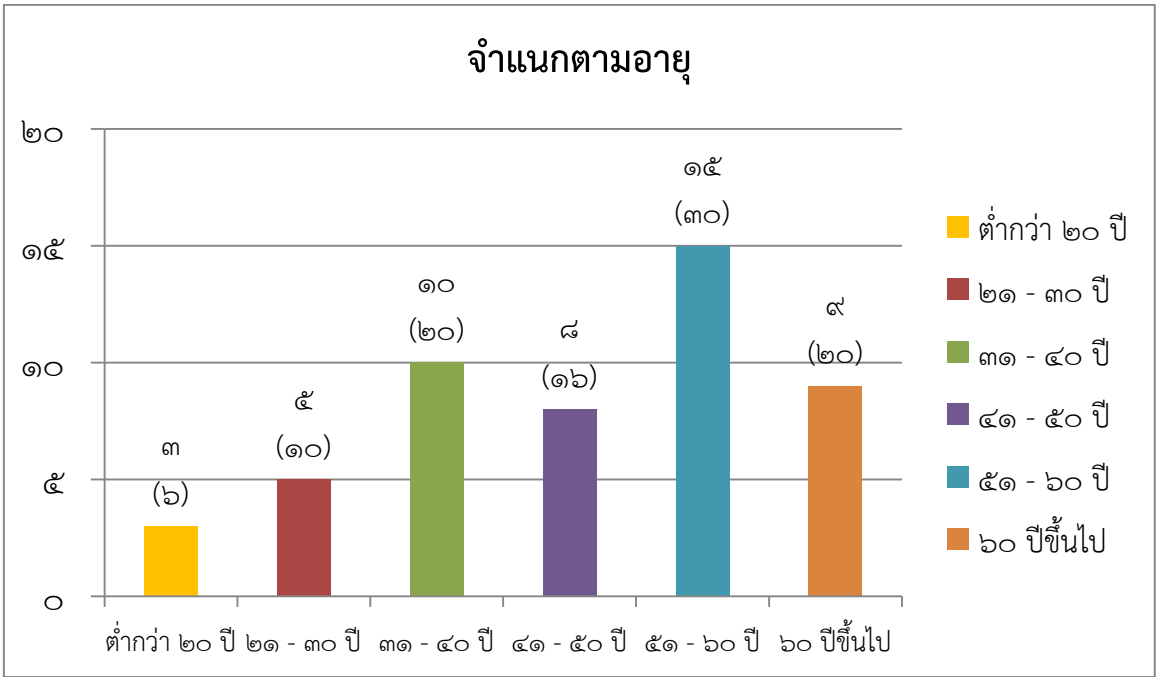
ข้อมูลทั่วไป		จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ	ชาย	๒๐	๔๐
	หญิง	๓๐	๖๐
	รวม	**๕๐**	**๑๐๐**



<u>จากตารางที่ ๑</u> จะพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจะเป็นเพศชายจำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ และเป็นเพศหญิงจำนวน ๓๐ คนคิดเป็นร้อยละ ๖๐

ตารางที่ ๒ สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๒.๙
	๒๑ – ๓๐ ปี	๒	๕.๙
	๓๑ – ๔๐ ปี	๕	๑๔.๗
	๔๑ – ๕๐ ปี	๘	๒๓.๕
	๕๑ – ๖๐ ปี	๑๑	๓๒.๔
	๖๐ ปีขึ้นไป	๗	๒๐.๖
	รวม	**๓๔**	**๑๐๐.๐๐**



<u>จากตารางที่ ๒</u>จะพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ ๕๑ – ๖๐ปีจำนวน ๑๕คนคิดเป็นร้อยละ ๓๐ รองลงมาคือช่วงอายุ ๓๑ – ๔๐ปีจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และช่วงอายุ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๙ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๘ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนงาน

➢ การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ

การแบ่งคะแนนทั้งหมดเป็น ๕ช่วงโดยใช้หลักการทางสถิติได้แก่พิสัย/จำนวนชั้น = (คะแนนสูงสุด –คะแนนต่ำสุด) /๕การแปลผลคะแนนดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๑ – ๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑ – ๔.๕๐	พึงพอใจมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑ – ๓.๕๐	พึงพอใจปากลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๑ – ๒.๕๐	พึงพอใจน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ – ๑.๕๐	พึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ ๓ สรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)
ด้านกระบวนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนและอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๒๕ (๕๐)	๒๐ (๔๐)	๕ (๑๐)	-	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน	๓๕ (๗๐)	๑๐ (๒๐)	๕ (๑๐)	-	-
๓. มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม	๓๘ (๗๖)	๑๐ (๒๐)	๒ (๔)	-	-
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	๔๐ (๘๐)	๙ (๑๘)	๑ (๒)	-	-
๕. มีตัวอย่างคำร้องแบบพิมพ์ต่างๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน	๔๐ (๘๐)	๑๐ (๒๐)	-	-	-
รวม	๑๗๘	๕๙	๑๘	-	-
ความถี่สะสม	๓๖	๑๒	๔	-	-
คะแนนที่ได้	๑๘๐	๔๘	๑๒	-	-
ค่าคะแนนรวม ๔.๘๐					

<u>จากตารางที่ ๓</u> จะพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากได้รับความพึงพอใจในภาพรวมของ ***ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากค่าคะแนนรวม ๔.๘๐คิดเป็นร้อยละ ๙๖***โดยประเด็นที่ให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา / ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม , ความชัดเจนและอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการและการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลังรองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ ๔ สรุปความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร

ประเด็น ความพึงพอใจ	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
๑. มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๒ (๘๔)	๗ (๑๔)	๑ (๒)	-	-
๒. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๐ (๘๐)	๘ (๑๖)	๒ (๔)	-	-
๓. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกเช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์เว็บไซต์ หรืออีเมล์เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	๓๕ (๗๐)	๑๐ (๒๐)	๕ (๑๐)	-	-
รวม	๑๑๗	๒๕	๘	-	-
ความถี่สะสม	๓๙	๘	๓	-	-
คะแนนที่ได้	๑๙๕	๓๒	๙	-	-
ค่าคะแนนรวม ๔.๗๒					

<u>จากตารางที่ ๔</u>จะพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากได้รับความพึงพอใจในภาพรวมของ ***ด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากค่าคะแนนรวม ๔.๗๒คิดเป็นร้อยละ๙๔.๔*** โดยประเด็นที่ให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ด้านป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย , ด้านการจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกเช่นกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์เว็บไซต์ หรืออีเมล์เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาและรองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ ๕สรุปความพึงพอใจด้านจิตสำนึกการให้บริการ

ประเด็น ความพึงพอใจ	พึงพอใจ มากที่สุด (๕)	พึงพอใจ มาก (๔)	พึงพอใจ ปานกลาง (๓)	พึงพอใจ น้อย (๒)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (๑)
ด้านกระบวนจิตสำนึกการให้บริการ					
๑. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	๔๗ (๙๔)	๓ (๖)	-	-	-
๒. มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔๐ (๘๐)	๘ (๑๖)	๒ (๔)	-	-
๓. ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่นสามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้	๓๗ (๗๔)	๑๐ (๒๐)	๓ (๖)	-	-
๔. สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	๔๕ (๙๐)	๕ (๑๐)	-	-	-
๕. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่	๔๖ (๙๒)	๓ (๖)	๑ (๒)	-	-
รวม	๒๑๕	๒๙	๖		
ความถี่สะสม	๔๓	๖	๑		
คะแนนที่ได้	๒๑๕	๒๔	๓		
ค่าคะแนนรวม ๔.๘๖					

<u>จากตารางที่ ๕</u>จะพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากได้รับความพึงพอใจในภาพรวมของ ***ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากค่าคะแนนรวม ๔.๘๖คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐***โดยประเด็นที่ให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส , การต้อนรับผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่ การสอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ และรองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ ๖ สรุปความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)
ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ					
๑. ความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๕ (๙๐)	๕ (๑๐)	-	-	-
๒. มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน	๓๘ (๗๖)	๑๐ (๒๐)	๒ (๔)	-	-
๓. สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้	๓๖ (๗๒)	๑๐ (๒๐)	๔ (๘)	-	-
๔. มีทักษะต่อการปฏิบัติงานและมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ	๔๒ (๘๔)	๖ (๑๒)	๒ (๔)	-	-
๕. สามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง	๔๓ (๘๖)	๕ (๑๐)	๒ (๔)	-	-
รวม	๒๐๔	๓๖	๑๐		
ความถี่สะสม	๔๑	๗	๒		
คะแนนที่ได้	๒๐๕	๒๘	๖		
ค่าคะแนนรวม ๔.๗๘					

จากตารางที่ ๖ จะพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากได้รับความพึงพอใจในภาพรวมของ ***ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากค่าคะแนนรวม ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐*** โดยประเด็นที่ให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ , สามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง มีทักษะต่อการปฏิบัติงานและมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน และรองลงมาตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๓.๑ สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์

๑. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคล่องตัว

๒. มีเอกสารคู่มือสำหรับประชาชนไว้สำหรับแจกจ่ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ

๓. เจ้าหน้าที่มีการจัดเรียงลำดับการให้บริการ ก่อน - หลัง ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น

๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วทันใจ

๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีเรียกค่าตอบแทนเกินจริง หากมีการให้บริการนอกเวลา

๗. สถานที่ในการให้บริการ

๘. เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการต่าง ๆ ตรงต่อเวลาเพื่อคอยให้บริการประชาชน

๙. เก้าอี่นั่งสำหรับผู้มารับบริการมีความพร้อม สะอาดเรียบร้อย

๑๐. น้ำดื่มมีเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ

๑๑. สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ

๓.๒ สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

๑. ต้องการให้มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนแบบฉบับที่ประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่าย

๒. ต้องการให้มีเอกสารคู่มือสำหรับประชาชนไว้ให้บริการประชาชนในจุดสำคัญ ๆ เช่น บ้านผู้ใหญ่บ้าน โรงเรียน วัด เพื่อที่ประชาชนจะได้เข้าใจกระบวนการ ขั้นตอนการติดต่อประสานงานกับเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์

๓. ต้องการให้เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ลดการเรียกเอกสารในการติดต่อประสานงาน เช่น เรียกดูฉบับจริงแทนการเรียกสำเนาเอกสารบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน หรือเอกสารอื่น ๆ ที่ทางราชการออกให้ เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ