

ผลสำรวจสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกระบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2561

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกระบุรี จำนวน 32 ตัวอย่าง
มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	12	(37.50)
หญิง	20	(62.50)
รวม	32	(100.00)
2. อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	-	-
21 – 40 ปี	9	(28.13)
41 – 60 ปี	15	(46.88)
60 ปีขึ้นไป	8	(25.00)
รวม	32	(100.00)
3. การศึกษา		
มัธยมศึกษา/ปวช./	19	(59.38)
ปวส./หรือต่ำกว่า		
ปริญญาตรี	13	(40.63)
ปริญญาโท	-	-
รวม	32	(100.00)
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	17	(53.13)
เกษตรกร	4	(12.50)
รับจ้าง/ลูกจ้าง/	9	(28.13)
พนักงานบริษัท		
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
อื่นๆ	2	(6.25)
รวม	32	(100.00)

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ การรับบริการด้านผู้สูงอายุ /งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย/ รับบริการด้าน
ประปา/ รับบริการด้านงานสาธารณสุข/ การชำระภาษี/ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลคุระบุรี ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง 4
ประเด็น ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านประสิทธิภาพ
การทำงาน โดยจัดระดับการประเมินเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จากการประเมินพบว่า
สามารถประมวลผลได้ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	5	26	1	1	-	4.19
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	11	21	1	1	-	4.50
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำ	8	24	1	1	-	4.41
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความ ต้องการ	7	20	6	1	-	4.22
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งด้าน						4.33
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน	11	20	2	1	-	4.47
2.2 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	10	22	1	1	-	4.47
2.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือก ปฏิบัติ	13	15	5	1	-	4.44
2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ	9	23	2	1	-	4.53
2.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	15	18	1	1	-	4.75
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งด้าน						4.53

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	12	19	2	1	-	4.50
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	10	22	1	1	-	4.47
3.3 ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	10	17	6	1	-	4.31
3.4 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	11	16	5	1	-	4.25
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งด้าน						4.38
4. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน						
4.1 งานบริการที่ได้รับทันกำหนดเวลา	10	18	5	1	-	4.34
4.2 งานบริการที่ได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ	12	18	2	1	-	4.38
4.3 การใช้บุคลากรที่เหมาะสมกับลักษณะของภารกิจ	10	21	-	1	-	4.25
4.4 มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	6	22	5	1	-	4.22
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งด้าน						4.30

สรุปความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคุรุบุรี

ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด เฉลี่ย 4.50 ลำดับรองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ เฉลี่ย 4.41 และลำดับต่ำสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เฉลี่ย 4.19

ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มากที่สุด เฉลี่ย 4.75 ลำดับรองลงมา คือ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เฉลี่ย 4.53 และลำดับต่ำสุด คือ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เฉลี่ย 4.44

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มากที่สุด เฉลี่ย 4.50 ลำดับรองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ เฉลี่ย 4.47 และลำดับต่ำสุด คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เฉลี่ย 4.25

ด้านที่ 4 ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่องานบริการที่ได้มีคุณภาพตรงต่อความต้องการ มากที่สุด เฉลี่ย 4.38 ลำดับรองลงมา คือ งานบริการที่ได้รับทันกำหนดเวลา เฉลี่ย 4.34 และลำดับต่ำสุด คือ มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เฉลี่ย 4.22

สรุป ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด เฉลี่ย 4.53 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เฉลี่ย 4.38 และลำดับต่ำสุด คือ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน เฉลี่ย 4.30