

สรุปความพึงพอใจ

การให้บริการและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเรือ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เทศบาลตำบลหนองเรือ ได้ดำเนินการบริการให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการได้รับบริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้ และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การ ให้บริการรวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม เทศบาลตำบลหนองเรือจึงใคร่ขอ ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการ สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจสามารถสรุปผลได้ดังนี้

๑. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน

ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๒ มีข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน ดังนี้

๑.๑ เพศ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน ๑๐๐ คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ เป็นเพศหญิงจำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ รายละเอียดดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ แสดงร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน (เพศ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
ชาย	๕๕	๕๕.๐๐
หญิง	๔๕	๔๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๑.๒ อายุ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน ๑๐๐ คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ ๑๕ - ๓๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๐ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ ลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน (อายุ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
อายุ ๑๕ – ๓๐ ปี	๒๐	๒๐.๐๐
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๔๓	๔๓.๐๐
อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี	๑๐	๑๐.๐๐
อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป	๒๗	๒๗.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๑.๓ ระดับการศึกษา

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน ๑๐๐ คน พบว่า การศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ ระดับมัธยมศึกษาจำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ ระดับปริญญาตรี ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ระดับปริญญาโท ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ รายละเอียดดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละของช่วงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน (ระดับการศึกษา)	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
ระดับประถมศึกษา	๓๘	๓๘.๐๐
ระดับมัธยมศึกษา	๕๖	๕๖.๐๐
ระดับปริญญาตรี	๖	๖.๐๐
ระดับปริญญาโท	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๑.๔ การเข้ารับบริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน ๑๐๐ คน พบว่า ผู้มารับการบริการด้านงานพัฒนาชุมชน จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ ด้านงานจัดเก็บรายได้จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ด้านงานกองช่างจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ ด้านงานป้องกันและสาธารณสุขภัย ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ รายละเอียดดังตารางที่ ๔

**ตารางที่ ๔ แสดงร้อยละของช่วงการเข้ารับบริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการของผู้ตอบแบบ
ประเมิน**

การเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
ด้านงานพัฒนาชุมชน	๓๘	๓๘.๐๐
ด้านงานจัดเก็บรายได้	๓๐	๓๐.๐๐
ด้านงานกองช่าง	๑๓	๑๓.๐๐
ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๙	๑๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๑.๕ ความพึงพอใจในการใช้บริการ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน ๑๐๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ระดับดีมาก ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ มีความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ระดับปานกลาง ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐ มีความพึงพอใจในการให้บริการให้บุคลากรระดับดีมาก ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ มีความพึงพอใจในการให้บริการให้บุคลากรระดับปานกลาง ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ มีความพึงพอใจในการให้สถานที่ระดับดีมาก ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ความพึงพอใจในการให้สถานที่ระดับปานกลาง ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ รายละเอียดดังตารางที่ ๕

ความพึงพอใจในการใช้ บริการ	ดีมาก		ปานกลาง		ปรับปรุง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
การบริการ	๓๗	๓๗.๐๐	๗	๗.๐๐	๐	๐.๐๐
บุคลากร	๓๑	๓๑.๐๐	๑๐	๑๐.๐๐	๐	๐.๐๐
สถานที่	๑๒	๑๒.๐๐	๓	๓.๐๐	๐	๐.๐๐
รวม	๘๐	๘๐.๐๐	๒๐	๒๐.๐๐	๐	๐.๐๐

๑.๖ ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ