



ประกาศเทศบาลตำบลบ้านกอก
เรื่อง ผลการประเมินการพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน ณ จุดบริการ
ของเทศบาลตำบลบ้านกอก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามที่ เทศบาลตำบลบ้านกอก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านกอก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

บัดนี้ เทศบาลตำบลบ้านกอก ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านกอก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สรุปผลได้ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ เทศบาลตำบลบ้านกอก
อำเภอเชิงเนิน จังหวัดอุบลราชธานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๗๕.๕๐
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๗๗.๖๐
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก	๗๕.๑๖
๔. คุณภาพการให้บริการ	๗๖.๑๓
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๖.๑๐

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(ลงชื่อ)

(นายสมควร พลพวก)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านกอก



**รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการของหน่วยงาน
ประจำปี ๒๕๖๔**

ของ

**เทศบาลตำบลบ้านกอก
อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี**

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน
เทศบาลตำบลบ้านกอก อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 48 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	11	22.92	
● หญิง	37	77.08	
2. อายุ			
● 15 - 19 ปี	1	2.08	
● 20 - 29 ปี	17	35.42	
● 30 - 39 ปี	10	20.83	
● 40 - 49 ปี	8	16.67	
● 50 - 59 ปี	8	16.67	
● 60 ปีขึ้นไป	4	8.33	
3. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● ธุรกิจส่วนตัว	22	45.83	
● เกษตรกร	21	43.75	
● นักเรียน/นักศึกษา	1	2.08	
● อื่นๆ โปรดระบุ	4	8.33	

● สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.08 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 20 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.42 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 45.83 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 43.75

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1.1 การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	25	17	2	0	3.67	73.47
1.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	6	28	12	2	0	3.79	75.83
1.3 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	8	26	13	1	0	3.85	77.08
1.4 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	6	27	14	1	0	3.79	75.83
รวม						15.11	75.50
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							
2.1 การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	8	30	10	0	0	3.96	79.17
2.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	8	31	9	0	0	3.98	79.58
2.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4	31	13	0	0	3.81	76.25
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	8	26	14	0	0	3.88	77.50
2.5 สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	6	25	17	0	0	3.77	75.42
รวม						19.40	77.60
3. สิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	6	25	16	1	0	3.75	75
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	4	25	18	1	0	3.67	73.33
3.3 การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	6	24	17	1	0	3.73	74.58
3.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	6	23	18	1	0	3.71	74.17
3.5 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	11	23	14	0	0	3.94	78.75
รวม						18.79	75.16
4. คุณภาพการให้บริการ							
4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	4	28	16	0	0	3.75	75
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	6	29	12	1	0	3.83	76.67
4.3 ผลการให้บริการในภาพรวม	7	26	15	0	0	3.83	76.67
รวม						11.42	76.13

สรุปผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ดังนี้

1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ 77.08 รองลงมาขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 75.83 เท่ากัน และการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 73.47 ตามลำดับ

2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 79.58 รองลงมาการให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 79.17 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 77.50 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76.25 และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 75.42 ตามลำดับ

3. สิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความสะดวกของสถานที่ให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 78.75 รองลงมาป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 75 การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 74.58 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 74.17 และความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 73.33 ตามลำดับ

4. คุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดเท่ากันในความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ และผลการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 76.67 และการให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 75 ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ เทศบาลตำบลบ้านกอก
อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	75.50
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	77.60
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	75.16
4. คุณภาพการให้บริการ	76.13
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	76.10

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านกอก ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๑๐

ตอนที่ 3 ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

๑) ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

.....ไม่มี.....

๒) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....ไม่มี.....

๓) คำชมเชยของการให้บริการ

๑) บริการดี ตรงตามความต้องการ

๒) สะอาด ปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก
