



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลนาเรือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย
เทศบาลตำบลนาเรือง
ตำบลนาเรือง อำเภอ นาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานผลสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลนาเรือง ตำบลนาเรือง อำเภอ นาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากร

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนาเรือง ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มสุ่ม ตัวอย่างแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปการประเมินฯ จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาเรือง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการประชาชน ตำบลนาเรือง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๔	๒๔.๐๐
หญิง	๗๖	๗๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๑	๓๑.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๖	๕๖.๐๐

/ข้อมูล...

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
๖๑ ปีขึ้นไป	๑๔	๑๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
การศึกษา		
ประถมศึกษา	๖๐	๖๐.๐๐
มัธยมศึกษา	๑๘	๑๘.๐๐
ปวส./อนุปริญญา	๙	๙.๐๐
ปริญญาตรี	๑๓	๑๓.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓ คน ๓.๐๐% อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๑ คน ๓๑.๐๐% อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๕๒ คน ๕๒.๐๐% อายุ ๖๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๔ คน ๑๔.๐๐%

สำหรับการศึกษา พบว่าผู้มาขอใช้บริการ มีวุฒิการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน ๖๐ คน ๖๐.๐๐% มัธยมศึกษา จำนวน ๑๘ คน ๑๘.๐๐% ปวส./อนุปริญญา จำนวน ๙ คน ๙.๐๐% ปริญญาตรี จำนวน ๑๓ คน ๑๓.๐๐% สูงกว่าปริญญาตรี ไม่มี

ผู้ตอบแบบสอบถามขอรับบริการจาก (ชื่อหน่วยงานผู้ให้บริการ) สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๖๗ คน ๖๗.๐๐% กองคลัง จำนวน ๒๐ คน ๒๐.๐๐% กองช่าง จำนวน ๑๓ คน ๑๓.๐๐%

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

การขอถ่ายเอกสาร	จำนวน ๗ คน/๗.๐๐%	สำนักปลัด
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	จำนวน ๕ คน/๕.๐๐%	กองช่าง
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน ๒๐ คน/๒๐.๐๐%	กองช่าง
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน ๔๐ คน/๔๐.๐๐%	สำนักปลัด
การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	จำนวน ๒๐ คน/๒๐.๐๐%	สำนักปลัด
การซ่อมแซมระบบไฟฟ้า สถานที่สาธารณะ	จำนวน ๘ คน/๘.๐๐%	กองช่าง

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจมาก (ราย)	คิดเป็น ร้อยละ	พอใจ (ราย)	คิดเป็น ร้อยละ	ไม่พอใจ (ราย)	คิดเป็น ร้อยละ
๑) ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๘๓	๘๓.๐๐	๑๗	๑๗.๐๐	๐	๐
๑.๒ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	๘๔	๘๔.๐๐	๑๖	๑๖.๐๐	๐	๐
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	๘๐	๘๐.๐๐	๒๐	๒๐.๐๐	๐	๐
๒) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	๘๓	๘๓.๐๐	๑๗	๑๗.๐๐	๐	๐
๒.๒ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็วและเอาใจใส่	๘๒	๘๒.๐๐	๑๘	๑๘.๐๐	๐	๐
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๘๕	๘๕.๐๐	๑๕	๑๕.๐๐	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	๘๘	๘๘.๐๐	๑๒	๑๒.๐๐	๐	๐
๓. ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ						
๓.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๘๐	๘๐.๐๐	๒๐	๒๐.๐๐	๐	๐
๓.๒ ได้รับบริการถูกต้องครบถ้วน	๘๕	๘๕.๐๐	๑๕	๑๕.๐๐	๐	๐
๓.๓ การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอน	๘๒	๘๒.๐๐	๑๘	๑๘.๐๐	๐	๐

ด้านที่ ๑ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ระดับพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๓.๐๐/๘๓ คน ระดับพอใจร้อยละ ๑๗.๐๐/๑๗ คน การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว ระดับพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๔.๐๐/๘๔ คน ระดับพอใจร้อยละ ๑๖.๐๐/๑๖ คน ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน ระดับพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๐.๐๐/๘๐ คน ระดับพอใจร้อยละ ๒๐.๐๐/๒๐ คน

/ด้านที่ ๒ ด้านความ...

ด้านที่ ๒ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเป็นมิตร ระดับพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๓.๐๐/๘๓ คน ระดับพอใจร้อยละ ๑๗.๐๐/๑๗ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็วและเอาใจใส่ ระดับพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๒.๐๐/๘๒ คน ระดับพอใจร้อยละ ๑๘.๐๐/๑๘ คน เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ระดับพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๕.๐๐/๘๕ คน ระดับพอใจร้อยละ ๑๕.๐๐/๑๕ คน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ ระดับพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๘.๐๐/๘๘ คน ระดับพอใจร้อยละ ๑๒.๐๐/๑๒ คน

ด้านที่ ๓ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ได้แก่ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ระดับพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๐.๐๐/๘๐ คน ระดับพอใจร้อยละ ๒๐.๐๐/๒๐ คน ได้รับบริการ ถูกต้องครบถ้วน ระดับพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๕.๐๐/๘๕ คน ระดับพอใจร้อยละ ๑๕.๐๐/๑๕ คน ได้รับบริการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอน ระดับพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๒.๐๐/๘๒ คน ระดับพอใจร้อยละ ๑๘.๐๐/๑๘ คน

สรุป

สรุปผลความพึงพอใจที่มีให้ต่อการบริการ จากตารางส่วนที่ ๓ พบว่าระดับความพึงพอใจทั้ง ๓ ด้านมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๓.๒๐ คะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของความพึงพอใจมาก และ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๑๖.๘๐ คะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

(นายวิทยา โลมากาล)
นายกเทศมนตรีตำบลนาเรียง

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลนาเรือง ตำบลนาเรือง อำเภอ นาเยี้ย จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ขอชี้แจง กรณืทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี
- ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๑ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา
- ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๔. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาเรือง ในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ
๑) ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย			
๑.๒ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว			
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน			
๒) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร			
๒.๒ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็วและเอาใจใส่			
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น			
๒.๔ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ			

/รายการประเมิน...

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ
๓.ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ			
๓.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ			
๓.๒ ได้รับบริการถูกต้องครบถ้วน			
๓.๓ การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอน			

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
เทศบาลตำบลนาเรือง