

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี
ประจำปี ๒๕๖๕**

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เป็นการสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี โดยมีวัตถุประสงค์ของการสำรวจ ๑. เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโคก ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ๒. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโคก ๔ ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ คน แล้วนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ ซึ่งสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ พบว่า จำนวนประชากรที่ทำแบบประเมินความพึงพอใจที่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ และเพศหญิง จำนวน ๒๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒ ,ระดับอายุของผู้ตอบแบบประเมิน ไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕ อายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙ อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ อายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ที่มีระดับประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน จำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗ ,ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓ ,ระดับอนุปริญญา/ปวท./ปวส. จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗ และอาชีพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจโดยผู้ที่ตอบแบบประเมินที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕ มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน ๓๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕ อาชีพอื่นๆ จำนวน ๐ คน

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโคก

๑. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโคก ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖ ระดับ ๑๐ คะแนน พิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

๑.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐

๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖

๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐

๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖

๒. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโคก ทั้ง ๕ งานบริการ โดยเรียงลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

๒.๑ งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘

๒.๒ งานบริการด้านจัดเก็บรายได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘

๒.๓ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒

๒.๔ งานบริการด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒

๒.๕ งานบริการด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐

สรุป

เทศบาลตำบลบ้านโคก เป็นองค์กรที่มีศักยภาพให้ความสำคัญและใส่ใจในงานบริการเป็นอย่างดี ควรธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้ ควรพัฒนางานด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖ ระดับ ๑๐ คะแนน

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายขึ้น โดยการจัดหาอาคารสถานที่ ที่เป็นสัดส่วน และกว้างขวางเพื่อรองรับประชาชนที่ติดต่อและควรส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้หรือมีการประชุมงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ให้สามารถทำงานหรือรับบริการแทนได้ เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือการรับเรื่องเด็กแรกเกิด ทั้งนี้เพื่อความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ

๒. ควรมีการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ต่างจังหวัดที่ไม่สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการได้

๓. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ลดความยุ่งยากในลำดับขั้นตอนเพื่อการบริการให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลามากในการรอรับบริการ เช่น การบริการประชาชนในการส่งต่อข้อมูลเพื่อขอรับสิทธิต่างๆ เช่น การขอรับเงินเด็กแรกเกิด และสวัสดิการสังคมอื่นๆที่มีการติดต่อราชการในระดับจังหวัด เป็นต้น