



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปี ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลสามขา
อำเภอโพธาราม จังหวัดร้อยเอ็ด

แบบสรุปผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลสามขา

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ ชาย จำนวน ๔๘

คนหญิง จำนวน ๗๒ คน

รวมทั้งสิ้น ๑๒๐ คน

อายุ ๑. ๑๕-๒๐ ปี จำนวน ๙ คน ๒. ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๒๐ คน
๓. ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๘ คน ๔. ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๒๐ คน
๕. ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๒๑ คน ๖. ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๒ คน

ระดับการศึกษา

๑. ปวช. จำนวน ๔๒ คน ๒. อนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๒๖ คน
๓. ปริญญาตรี จำนวน ๑๙ คน ๔. ปริญญาโท จำนวน ๐ คน
๕. ปริญญาเอก จำนวน ๐ คน ๖. อื่นๆ จำนวน ๓๓ คน

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอรับเบี้ยยังชีพ จำนวน ๕๔ คน
๒. การชำระค่าน้ำประปา จำนวน ๒๒ คน ๓. การขอใช้น้ำประปา จำนวน ๒๓ คน
๔. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๑๘ คน
๕. การจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๓ คน

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๘๒.๕	๑๖.๐๔	๑.๒๕	๐.๒	๐
๑. เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๑๒	๕	๓	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๐๙	๙	๒	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๑๐	๑๐	๐	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	๖๕	๕๓	๑	๑	๐
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๘๗.๒๙	๘.๗๕	๓.๕๔	๐.๒	๐
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๙๘	๑๓	๙	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๐๑	๑๒	๕	๒	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๐๗	๑๓	๐	๐	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	๑๑๓	๔	๓	๐	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๘๔.๔๔	๙.๗๒	๕.๒๗	๐	๐
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๙๗	๒๐	๑	๐	๒
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	๑๐๕	๕	๑๐	๐	๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่าง ชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๑๐๒	๑๐	๘	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (คน)	๘๔.๗๗	๑๑.๖๖	๓.๑๑	๐.๒๒	๐.๒๒

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะ

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลสามขา จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปวช.

- ผู้มารับบริการจะขอรับบริการมากในเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพ

- ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามขาในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก โดย มีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมาก ระดับมากที่สุด ระดับปานกลาง ระดับน้อย และมี ระดับ ควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๑ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๐ คนใน ระดับมากที่สุดเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๗ ระดับมากเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๖ ระดับปานกลางเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๓.๑๑ ระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ ๐.๒๒ และ ระดับควรปรับปรุงเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๐.๒๒

๒. ข้อเสนอแนะ

- ควรจัดอบรมหรือประชุมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง ในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ การวางตัว พุดจาสุภาพ

- เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน เช่น ช่องทาง ออนไลน์ หรือ E-service มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจน

- จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ อย่างครบถ้วน