

รายงานผล  
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลกกกุง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด  
ประจำปี ๒๕๖๔



เทศบาลตำบลกกกุง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลกกกุง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี ๒๕๖๔**

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกกุง ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชากรให้บริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลกกกุง โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการจากสำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เทศบาลตำบลกกกุง โดยการสุ่มแบบง่าย จำนวน ๑๕๐ คน โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น ๔ ตอน ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการตอนที่ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ (๕) ผลการปฏิบัติงาน และ ตอนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะปัญหาในการให้บริการ จากนั้นการนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนตำบลกกกุงที่รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลกกกุง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตำบลกกกุงในการรับบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จากผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น**

- ผู้ใช้บริการมาใช้บริการเฉลี่ยปีละ ๒ ครั้ง/ปี
- ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากคือช่วงเช้าเวลา ๐๘.๓๐ น.- ๑๒.๐๐ น. ๑๐๐ คน (๖๖.๖๖%)

**ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- ผู้ใช้บริการเป็นเพศชาย ๗๘ คน (๕๒%)
- ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง ๗๒ คน (๔๘%)
- ผู้ใช้บริการมีอายุเฉลี่ย ๔๕.๘๕ ปี
- สถานภาพของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ๑๒๕ คน (๘๓.๓๓%)
- ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษา ๑๐๔ คน (๗๐%)
- อาชีพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ๑๒๒ คน (๘๑.๓๓%)
- รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ๗,๕๐๐ บาท/เดือน

**ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลัก**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนตำบลกกกุงที่รับบริการต่อการให้บริการตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักของเทศบาลตำบลกกกุง รายละเอียดดังแสดงในตาราง ดังต่อไปนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย
๑. งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	๙๕.๘๕	๙๕.๒๒	๙๖.๘๐	๙๖.๒๐	๙๖.๓๕	๙๖.๐๘
๒. งานให้บริการซ่อมแซม ระบบประปาหมู่บ้าน	๙๔.๒๕	๙๔.๐๕	๙๔.๗๕	๙๕.๑๕	๙๔.๑๔	๙๔.๔๗
๓. งานให้บริการด้าน การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๙๕.๑๐	๙๕.๐๗	๙๖.๓๒	๙๕.๑๐	๙๕.๑๐	๙๕.๓๔
๔. งานให้บริการด้าน การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่ง ปลูกสร้าง	๙๕.๓๕	๙๕.๒๕	๙๕.๕๖	๙๕.๘๕	๙๕.๗๖	๙๕.๕๕
๕. งานให้บริการด้าน สาธารณสุข	๙๕.๖๕	๙๕.๘๒	๙๕.๖๐	๙๕.๙๐	๙๖.๓๘	๙๕.๘๗
๖. งานบริการด้านการศึกษา	๙๕.๗๕	๙๕.๔๒	๙๖.๓๒	๙๖.๙๓	๙๖.๓๒	๙๖.๒๘
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>๙๕.๕๐</b>	<b>๙๕.๒๕</b>	<b>๙๖.๐๗</b>	<b>๙๖.๒๙</b>	<b>๙๕.๙๔</b>	<b>๙๕.๙๘</b>

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกกุง ทำให้เห็นศักยภาพและ  
ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการ  
ให้บริการอย่างต่อเนื่องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

- ๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ร้อยละความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๙๕.๕๐ โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและ  
สวัสดิการสังคม มีร้อยละความพึงพอใจสูงสุด คือ ๙๕.๘๕ และงานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้า  
สาธารณะ มีร้อยละความพึงพอใจต่ำสุด คือ ๙๕.๑๐
- ๒. ช่องทางการให้บริการ** ร้อยละความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๙๕.๒๕ โดยงานให้บริการด้านสาธารณสุข มีร้อยละ  
ความพึงพอใจสูงสุด คือ ๙๕.๘๒ งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน มีร้อยละความพึงพอใจต่ำสุด  
คือ ๙๔.๐๕
- ๓. เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ** ร้อยละความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๙๖.๐๗ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ  
สังคม มีร้อยละความพึงพอใจสูงสุด คือ ๙๖.๘๐ งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน มีร้อยละ  
ความพึงพอใจต่ำสุด คือ ๙๔.๗๕
- ๔. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** ร้อยละความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๙๖.๒๙ งานบริการด้านการศึกษา มี  
ร้อยละความพึงพอใจสูงสุด คือ ๙๖.๙๓ งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีร้อยละความพึง  
พอใจต่ำสุด คือ ๙๕.๑๐

๕. ผลการปฏิบัติงาน ร้อยละความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๙๕.๙๔ งานบริการด้านการศึกษา มีร้อยละความพึงพอใจสูงสุด คือ ๙๖.๒๘ งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน มีร้อยละความพึงพอใจต่ำสุด คือ ๙๔.๑๔
๖. ผลรวมของทุกกิจกรรมและภารกิจ ร้อยละความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๙๕.๙๘ งานให้บริการด้านสาธารณสุข มีร้อยละความพึงพอใจสูงสุด คือ ๙๖.๓๘ งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน มีร้อยละความพึงพอใจต่ำสุด คือ ๙๔.๔๗

#### ตอนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะปัญหาในการให้บริการ

๑. ควรจัดสถานที่เพื่อรอการให้บริการ
๒. ควรเพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการให้เพียงพอ
๓. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ร่มรื่น
๔. ขั้นตอนการให้บริการขอให้ไม่ยุ่งยากและแล้วเสร็จเร็วยิ่งขึ้น