

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอลำดวน จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)
.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอลำดวน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่าง ๆ จากเทศบาลตำบลท่าประจะ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ ราย

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอลำดวน จังหวัดนครศรีธรรมราช

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการใช้ค่าร้อยละ

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๖	(๓๖.๐๐)
หญิง	๖๔	(๖๔.๐๐)
รวม		(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	(๒.๐๐)
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๕	(๑๕.๐๐)
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๙	(๑๙.๐๐)
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๙	(๕๙.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๕	(๕.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

๓. การศึกษา

ประถมศึกษา	๑๑	(๓๖.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย		
เทียบเท่า	๔๗	(๔๗.๐๐)
ปริญญาตรี	๓๖	(๓๖.๐๐)
อื่น ๆ	๔	(๔.๐๐)
รวม		(๑๐๐.๐๐)

๔. อาชีพ

เกษตรกร	๒๕	(๒๕.๐๐)
ผู้ประกอบการ	๓๙	(๓๙.๐๐)
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๙	(๑๙.๐๐)
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๑	(๑๑.๐๐)
อื่น ๆ	๖	(๖.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๖.๖	๕๘.๑	๕.๔	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๓.๓	๖๐.๒	๖.๕	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การคิดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๐.๔	๗๔.๒	๕.๔	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๘.๗	๕๗.๐	๔.๓	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๔.๘	๔๐.๙	๔.๓	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๕.๒	๔๗.๓	๗.๕	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๗.๖	๕๕.๔	๖.๕	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓๕.๕	๕๘.๑	๖.๕	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๗.๓	๓๘.๗	๔.๓	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๕.๕	๔๗.๓	๗.๕	-	-

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	๓๖.๖	๕๙.๑	๔.๓	-	-
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๐.๙	๕๒.๗	๖.๕	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๑.๙	๔๙.๕	๘.๖	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๗.๓	๔๕.๒	๗.๕	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๔.๑	๕๒.๗	๓.๒	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมในภาพรวม อยู่ในระดับใด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘ ลำดับที่สอง คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสอนบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าประจะ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๔

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมทั่วถึง เช่น การปิดป้ายประชาสัมพันธ์ตามหมู่บ้าน การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย
- ๗.๒ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการน้ำดื่มสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ
- ๗.๓ การแก้ไขปัญหาที่มาจากประชาชนให้พิจารณาจัดลำดับความสำคัญ