

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ประจำปีงบประมาณ 2564

เทศบาลตำบลควนโดน อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลควนโดน ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2564

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลควนโดนประจำปีงบประมาณ 2564

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลควนโดนประจำปีงบประมาณ 2564 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	31	62
หญิง	19	38
รวม	50	-
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	18
21 – 40 ปี	9	56
41 – 60 ปี	28	26
มากกว่า 60 ปี	13	
รวม	50	

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	15	30
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	23	46
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า		
ปริญญาตรี	10	20
สูงกว่าปริญญาตรี	2	4
รวม	50	

4. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	18	36
ผู้ประกอบการ	3	6
ประชาชนผู้รับบริการ	26	52
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	1	2
อื่น ๆ	2	4
รวม	50	

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
1	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
	1.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	8/16 %	37/74%	5/10%		
	1.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	10/20%	35/76%	4/4%		
	1.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	8/16%	35/ 70%	7/14%		
	1.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	9/18%	36/72%	5/10%		
	1.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4/8%	39/ 78%	10/20%		
	1.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	9/18%	35/70%	6/12%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
2	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	2.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	7/14%	36/72%	7/14%		
	2.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สารธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	5/10%	40/80%	5/10%		
	2.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	10/20%	37/74%	3/6%		
	2.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	10/20%	35/70%	5/10%		
	2.5 คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	5/10%	36/72%	9/18%		
	2.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	6/12%	35/ 70%	9/18%		
	2.7 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	7/14%	35/70%	8/16%		
	2.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4/8%	38/76%	7/14%		1/2%
3	ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
	3.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	9/18%	35/ 70%	6/12%		
	3.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	6/12%	37/74%	7/14%		
	3.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	10/20%	38/76%	7/14%		

จากตารางที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	14.94
4	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	73.17
3	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	12.70
2	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	
1	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	0.11

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลควนโดน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76

7. ข้อเสนอแนะ

- 7.1 ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- 7.2 ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- 7.3 ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น