

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ประจำปีงบประมาณ 2565

เทศบาลตำบลควนโดน อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลควนโดน ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 70 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลควนโดนประจำปีงบประมาณ 2565

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลควนโดนประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	36	51.42
หญิง	34	48.58
รวม	70	-
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	
21 – 40 ปี	20	28.57
41 – 60 ปี	28	40
มากกว่า 60 ปี	22	31.43
รวม	70	

3. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	28	40
ผู้ประกอบการ	12	17.14
รับจ้าง	20	28.57
รับราชการ	8	11.43
อื่น ๆ	2	2.86
รวม	70	

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	22	46	2	0	0
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	25	45	0	0	0
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะขั้นตอนในการให้บริการ	30	35	5	0	0
	1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	29	36	5	0	0
	รวม	106	162	12	0	0
	ร้อยละ	37.86	57.86	4.28	0	0
2	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
	2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	24	44	2	0	0
	2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	22	48	0	0	0
	2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	27	38	5	0	0

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	27	38	5	0	0
	2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	28	37	5	0	0
	2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	50	15	5	0	0
	รวม	178	220	22	0	0
	ร้อยละ	42.38	52.38	5.24	0	0
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	25	35	10	0	0
	3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	35	35	0	0	0
	3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	22	48	0	0	0
	3.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	23	47	0	0	0
	3.5 คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	22	43	5	0	0
	3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	19	46	5	0	0
	3.7 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	36	29	5	0	0
	3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	27	41	2	0	0
	รวม	209	324	27	0	0
	ร้อยละ	37.32	57.86	4.82	0	0

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
4	ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
	4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	47	21	2	0	0
	4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	33	32	5	0	0
	4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	30	40	0	0	0
	รวม	110	93	7	0	0
	ร้อยละ	52.38	44.29	3.33	0	0
	ความพึงพอใจในภาพรวม	42.49	53.10	4.41	0	0

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลควนโดน ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	37.86
ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	57.86
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	4.28
ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	0.00
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	0.00

ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	42.38
ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	52.38
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	5.24
ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	0.00
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	0.00

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	37.32
ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	57.86
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	4.82
ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	0.00
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	0.00

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	52.38
ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	44.29
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	3.33
ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	0.00
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	0.00

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลควนโดน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.49 , พึงพอใจมาก ร้อยละ 53.10 , พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 4.41 พึงพอใจ ร้อยละ 0.00 ระดับพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 0.00 ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ ระดับ 4 (พึงพอใจมาก ร้อยละ 53.10)

7. ข้อเสนอแนะ

- 7.1 ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- 7.2 ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- 7.3 ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น