

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลสำราญ
อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ 2561

.....
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสำราญ จังหวัดยโสธร ประจำปี
งบประมาณ 2561 มีผลการประเมิน ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน 50 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2561

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบ สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลสำราญ ประจำปีงบประมาณ 2561

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ เทศบาลตำบลสำราญ ประจำปีงบประมาณ 2561
มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	31	62
หญิง	19	38
รวม	50	
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	9	18
21 – 40 ปี	28	56
41 – 60 ปี	13	26
มากกว่า 60 ปี		
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/เครือข่ายองค์กร ชุมชน	1	2
อื่น ๆ	2	
รวม	50	4

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1	1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิบายดียดี)	8/16 %	37/74%	5/10%		
2	2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	10/20%	35/76%	4/4%		
3	3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	8/16%	35/ 70%	7/14%		
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	9/18%	36/72%	5/10%		
5	5เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4/8%	39/ 78%	10/20%		
6	6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	9/18%	35/70%	6/12%		

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

จากตารางที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองการศึกษา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76

7. ข้อเสนอแนะ

- 7.1 ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- 7.2 ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- 7.3 ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น