

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของสำนักปลัด เทศบาลตำบลสร้างนางขาว
อำเภอโพธารมย์ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสร้างนางขาว อำเภอโพธารมย์ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลสร้างนางขาว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๑

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลสร้างนางขาว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-------|--------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๖ | ๗๕ |
| หญิง | ๒ | ๒๕ |
| รวม | ๘ | ๑๐๐ |
| ๒. อายุ | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | - | - |
| ๒๐ - ๓๐ ปี | ๑ | ๑๒.๕ |
| ๓๑ - ๔๐ ปี | - | - |
| ๔๑ - ๕๐ ปี | ๕ | ๖๒.๕ |
| มากกว่า ๕๑ ปีขึ้นไป | ๒ | ๒ |
| รวม | ๘ | ๑๐๐ |

๓. ระดับการศึกษา

| | | |
|------------------|----------|------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | ๘ | ๑๐๐ |
| ปริญญาตรี | - | - |
| ปริญญาโท | - | - |
| ปริญญาเอก | - | - |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | ๘ | ๑๐๐ |

๔. ประเภทของผู้รับบริการ

| | | |
|---------------------------|----------|------------|
| พนักงาน/พนักงานจ้างเทศบาล | ๓ | ๓๗.๕ |
| ฝ่ายปกครองตำบลสร้างนางขาว | ๑ | ๑๒.๕ |
| หน่วยงานราชการอื่น | - | - |
| นักเรียน/นักศึกษา | - | - |
| ประชาชนตำบลสร้างนางขาว | ๔ | ๕๐ |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | ๘ | ๑๐๐ |

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-----|--|------------------|---------|-------------|--------------|----------------|
| | | มากที่สุด (๕) | มาก (๔) | ปานกลาง (๓) | พอใจน้อย (๒) | น้อยที่สุด (๑) |
| | กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๑ | ให้บริการที่คล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีความรวดเร็วในการให้บริการ | ๕ | | | | |
| ๒ | การให้บริการครบถ้วนและถูกต้อง | ๕ | | | | |
| ๓ | ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง | ๕ | | | | |
| ๔ | ระยะเวลาการรอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม | ๕ | | | | |
| ๕ | การให้บริการ ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ | ๕ | | | | |
| ๖ | ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ | ๕ | | | | |
| ๗ | ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ | ๕ | | | | |
| ๘ | สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง | ๕ | | | | |

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-----|---|------------------|---------|----------------|-----------------|-------------------|
| | | มากที่สุด (๕) | มาก (๔) | ปานกลาง (๓) | พอใจน้อย (๒) | น้อยที่สุด (๑) |
| | การบริการทางโทรศัพท์ – โทรสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | | |
| ๑ | อุปกรณ์ติดต่อสื่อสารมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และเพียงพอต่อการให้บริการ | - | | | | |
| ๒ | อุปกรณ์มีความทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ | - | | | | |
| ๓ | ผู้รับโทรศัพท์กล่าวต้อนรับอย่างสุภาพแสดงถึงความเอาใจใส่ และกระตือรือร้น | - | | | | |
| | ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการโดยรวม | | | | | |
| ๑ | ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | ๕ | | | | |
| ๒ | ได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อประสานงาน | ๕ | | | | |
| ๓ | ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ | ๕ | | | | |

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

| | | | |
|---|----------------------------|---------------|--------|
| ๕ | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๐๐.๐๐ |
| ๔ | ระดับความพึงพอใจมาก | คิดเป็นร้อยละ | - |
| ๓ | ระดับความพึงพอใจปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | - |
| ๑ | ระดับความพึงพอใจน้อย | คิดเป็นร้อยละ | - |
| ๑ | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | - |

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักปลัด โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓. ควรจัดให้มีการจัดเก็บสถิติผู้รับบริการให้ครบทุกส่วนงาน/ทุกกอง