

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

เทศบาลตำบลท่าก๊อ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง เดือน กันยายน ๒๕๖๓

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าก๊อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ (เก็บจากการให้บริการโดยรวมของเทศบาล) เก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๖๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลท่าก๊อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลท่าก๊อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้มารับบริการ

เพศ	๑. ชาย	จำนวน ๘๕ คน
	๒. หญิง	จำนวน ๖๒ คน
อายุของผู้ตอบแบบสำรวจ	๑. อายุ ๑๙-๒๕ ปี	จำนวน ๒๐ คน
	๒. อายุ ๒๖-๔๕ ปี	จำนวน ๖๐ คน
	๓. อายุ ๔๖-๕๙ ปี	จำนวน ๕๐ คน
	๔. อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๓๐ คน
ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๕๘ คน
	๒. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	จำนวน ๖๐ คน
	๓. ปริญญาตรี	จำนวน ๑๕ คน
	๔. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน - คน
สถานภาพของผู้มารับบริการ	๑. เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	จำนวน ๙๐ คน
	๒. ผู้ประกอบการ	จำนวน ๒๐ คน
	๓. ประชาชน	จำนวน ๕๐ คน
	๔. องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	จำนวน - คน
	๕. อื่นๆ ระบุ.....	จำนวน - คน

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในภาพรวม									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเวลา										
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๐	๑๘.๗๕	๖๕	๔๐.๖๓	๖๐	๓๗.๕๐	๕	๓.๑๒	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๒	๑๓.๗๕	๗๓	๔๕.๖๒	๖๕	๔๐.๖๓	-	-	-	-
ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๑. การติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๕	๑๕.๖๒	๘๐	๕๐.๐๐	๕๕	๓๔.๓๘	-	-	-	-
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๗	๒๓.๑๒	๗๓	๔๕.๖๓	๕๐	๓๑.๒๕	-	-	-	-
๓. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๓๕	๒๑.๘๘	๗๑	๔๔.๓๗	๕๔	๓๓.๗๕	-	-	-	-
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๕	๒๑.๘๗	๗๐	๔๓.๗๕	๕๕	๓๔.๓๘	-	-	-	-
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๐	๑๘.๗๕	๖๐	๓๗.๕๐	๗๐	๔๓.๗๕	-	-	-	-
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้หรือให้คำแนะนำได้	๒๘	๑๗.๕๐	๗๗	๔๘.๑๓	๔๗	๒๙.๓๗	๘	๕.๐๐	-	-
๔. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ฯลฯ	๓๘	๒๓.๗๕	๘๒	๕๑.๒๕	๔๐	๒๕.๐๐	-	-	-	-
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๓๐	๑๘.๗๕	๘๕	๕๓.๑๒	๔๕	๒๘.๑๓	-	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๕	๑๕.๖๓	๖๘	๔๒.๕๐	๕๖	๓๕.๐๐	๑๑	๖.๘๗	-	-
๒. จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๐	๑๘.๗๕	๘๙	๕๕.๖๓	๔๑	๒๕.๖๒	-	-	-	-
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๓๘	๒๓.๗๕	๘๖	๕๓.๗๕	๓๖	๒๒.๕๐	-	-	-	-
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๐	๒๕.๐๐	๘๕	๕๓.๑๒	๓๕	๒๑.๘๘	-	-	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๔	๒๑.๒๕	๖๖	๔๑.๒๕	๖๐	๓๗.๕๐	-	-	-	-
รวมทั้งสิ้น	๔๗๗	๑๙.๘๘	๑,๑๓๐	๔๗.๐๘	๗๖๙	๓๒.๐๔	๒๔	๑.๐๐	-	-
จำนวนคนคุณคะแนน	๒,๓๘๕		๔,๕๒๐		๒,๓๐๗		๔๘			
รวมคะแนนทั้งสิ้น	๙,๒๖๐									

จากตารางส่วนที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๑๙.๘๘
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๔๗.๐๘
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๐๔
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๑.๐๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	-

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าก้อ
โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๗

๗. ข้อเสนอแนะ

๑. ที่นั่งรับรองผู้มารับบริการไม่เพียงพอ
๒. ควรเพิ่มข่าวสารที่ทันสมัย เพิ่มแบบฟอร์มการขอรับบริการในเว็บไซต์ของหน่วยงาน