

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลดอนทราย อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลดอนทราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลดอนทราย อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ประเมินผลความพึงพอใจและผลสัมฤทธิ์ของโครงการ เหนือการแปลความหมาย

ร้อยละ ๑.๐๐ - ๒๐.๐๐	หมายถึง ระดับควรปรับปรุง
ร้อยละ ๒๐.๐๑ - ๔๐.๐๐	หมายถึง ระดับน้อย
ร้อยละ ๔๐.๐๑ - ๖๐.๐๐	หมายถึง ระดับปานกลาง
ร้อยละ ๖๐.๐๑ - ๘๐.๐๐	หมายถึง ระดับดี
ร้อยละ ๘๐.๐๑ - ๑๐๐	หมายถึง ระดับดีมาก

๖. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลดอนทราย อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๙	(๓๘.๐๐)
หญิง	๓๑	(๖๒.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๖	(๑๒.๐๐)
๒๕ - ๓๕ ปี	๑๑	(๒๒.๐๐)
๓๕ - ๖๐ ปี	๒๑	(๔๒.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	(๒๔.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๕	(๑๐.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๘	(๑๖.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๘	(๓๖.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๕	(๓๐.๐๐)
ปริญญาโท	๔	(๘.๐๐)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๒๑	(๔๒.๐๐)
รับจ้าง	๑๐	(๒๐.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๘	(๑๖.๐๐)
รับราชการ	๙	(๑๘.๐๐)
ข้าราชการบำนาญ	๒	(๔.๐๐)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๔๒ ๘๔%	๘ ๑๖%	-	-
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๔๐ ๘๐%	๑๐ ๒๐%	-	-
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๔๔ ๘๘%	-	๖ ๑๒%	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๔๒ ๘๔%	๘ ๑๖%	-	-
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๔๓ ๘๖%	๕ ๑๐%	๒ ๔%	-
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๔๔ ๘๘%	๑ ๒%	๕ ๑๐%	-
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔๒ ๘๔%	๓ ๖%	๕ ๑๐%	-
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๓๘ ๗๖%	๑๒ ๓๔%	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่า

- ๑) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔%
- ๒) มารยาทในการให้บริการประชาชน ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐%
- ๓) ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘%
- ๔) ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔%
- ๕) ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖%
- ๖) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘%
- ๗) สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐%
- ๘) สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๗๖%

๗. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลดอนทราย อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุงโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓%

๘. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรมีเก้าอี้ไว้สำหรับบริการประชาชน และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านี้
- ๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย