

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้ที่มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๒	๔๔.๐๐
หญิง	๒๘	๕๖.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี	๗	๑๔.๐๐
อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	๓๗	๗๔.๐๐
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๖	๑๒.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๙	๓๘.๐๐
มัธยมศึกษา	๑๒	๒๔.๐๐
ปริญญาตรี	๑๔	๒๘.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒	๔.๐๐
ผู้ประกอบการ	๑๑	๒๒.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๕	๕๐.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๑๒	๒๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๕	๒๐	๑๕		
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘	๒๗	๕		
๓	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๐	๒๐	๑๐		
๔	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๑	๒๑	๗	๑	
๕	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๑๘	๒๐	๑๒		
๖	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๕	๑๘	๗		
๗	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๒	๒๐	๘		
๘	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๒๕	๒๐	๔	๑	
๙	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน	๑๘	๒๗	๕		
๑๐	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๘	๒๔	๘		
๑๑	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๐	๒๒	๘		
๑๒	จุดการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๒๒	๒๗	๑		
๑๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ, น้ำดื่ม, หนังสืออ่านเล่น	๒๐	๒๔	๖		
๑๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๘	๒๒	๑๐		
	คะแนนรวม (๗๐๐ คะแนน)	๒๘๐	๓๑๒	๑๐๖	๒	

จากตารางสรุปร้อยละของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๔๐.๐๐
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๔๔.๕๗
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๑๕.๑๔
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๒๙
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร) ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการระดับพึงพอใจมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๘

๗. ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจัดให้อบรมพัฒนาความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่นำความรู้ต่างๆ มาแก้ไขปัญหาและแนะนำให้ประชาชนได้

๒. ควรพัฒนาชุดก้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป

๓. ควรพัฒนาขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
