

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการด้านต่างๆ
ของเทศบาลตำบลท่ายาง ประจำปีงบประมาณ 2562

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลท่ายาง
ประจำปีงบประมาณ 2562 มีผลการประเมิน ดังนี้

1. กลุ่มประชากรผู้ให้บริการ (บางส่วน)

ประชากรผู้มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลท่ายาง จำนวน 60 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2562 (เดือนตุลาคม 2561 – กันยายน 2562)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลท่ายาง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลท่ายาง ประจำปีงบประมาณ
2562 (เดือนตุลาคม 2561 – กันยายน 2562) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	21 คน	35%
หญิง	39 คน	65%
รวม	60 คน	
2. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า 18 ปี	3 คน	5%
ระหว่าง 18 – 35 ปี	24 คน	40%
ระหว่าง 36 – 50 ปี	25 คน	42%
มากกว่า 50 ปี	8 คน	13%
รวม	60 คน	
3. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี		

(ประถมศึกษา , มัธยมศึกษา , ปวช.,ปวส. และอนุปริญญา) ปริญญาตรี	25 คน	42%
สูงกว่าปริญญาตรี	29 คน	48%
รวม	6 คน	10%
	60 คน	
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
เกษตรกร	14 คน	23%
ลูกจ้าง	18 คน	30%
รับราชการ	12 คน	20%
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	12 คน	20%
นักเรียน/นักศึกษา หรืออื่นๆ	4 คน	7%
รวม	60 คน	

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ ดังนี้

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	24/ 40%	33/ 55%	3/ 5%	-
2	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	20/ 33%	36/ 60%	4/ 7%	-
3	ความสุภาพในการให้บริการ	18/ 30%	41/ 68%	1/ 2%	-
4	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	19/ 32%	36/ 60%	5/ 8%	-
5	การจัดสถานที่รอให้บริการ	13/ 22%	39/ 65%	8/ 13%	-
6	ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ	12/ 20%	43/ 72%	5/ 8%	-
7	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	10/ 17%	44/ 73%	6/ 10%	-
8	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	17/ 28%	40/ 67%	3/ 5%	-

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสุภาพในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98 รองลงมาลำดับที่สอง คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย และการจัดลำดับการให้บริการ มีความยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 95.00 ลำดับที่สาม คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 93.00 ลำดับที่สี่ คือ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และมีห้องน้ำสะอาดเพียงพอกับความต้องการ

ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 92.00 และเรียงตามลำดับ คือ มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 90.00 และการจัดสถานที่รองรับบริการอย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 87.00

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลท่ามาย่าง โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 92.50

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 จัดสถานที่นั่งรอรับบริการให้เหมาะสมมากขึ้น

7.2 จัดให้มีน้ำดื่มไว้อย่างเพียงพอ และอยู่ในมุมที่สะดวกสำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ