

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลบ้านจั่น
อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านจั่น
อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านจั่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านจั่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน)	๘.๑๖ %	๓๗.๗๔ %	๕.๑๐ %		
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๐.๒๐ %	๓๕.๗๖ %	๔.๔ %		
๓	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘.๑๖ %	๓๕.๗๐ %	๗.๑๔ %		
๔	๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ		๓๖.๗๒%	๕.๑๐%		

	เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙.๑๘ %				
๕	๕เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘%	๓๙.๗๘ %	๑๐.๒๐%		
๖	๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙.๑๘%	๓๕.๗๐%	๖.๑๒%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗.๑๔%	๓๖.๗๒%	๗.๑๔%		
	๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕.๑๐%	๔๐.๘๐%	๕.๑๐%		
	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐.๒๐%	๓๗.๗๔%	๓.๖%		
	๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐.๒๐%	๓๕.๗๐%	๕.๑๐%		
	๕ คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๕.๑๐%	๓๖.๗๒%	๙.๑๘%		
	๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖.๑๒%	๓๕. ๗๐%	๙.๑๘%		
	๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗.๑๔%	๓๕.๗๐%	๘.๑๖%		
	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๘%	๓๘.๗๖%	๗.๑๔%		๑.๒%
	๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
	๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙.๑๘%	๓๕.๗๐%	๖.๑๒%		
	๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๖.๑๒%	๓๗.๗๔%	๗.๑๔%		
	๓ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๐.๒๐%	๓๘.๗๖%	๗.๑๔%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๔
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๗
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๒.๗๐
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑

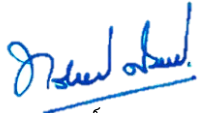
๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

ลงชื่อ ดร.ณิ คำมีคร ผู้รายงาน
(นางดร.ณิ คำมีคร)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

พันเอก 
(ทวีศักดิ์ สมพงษ์)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านจั่น