

รูปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ประจำปีงบประมาณ 2562

เทศบาลตำบลเอราวัณ

กลุ่มประชากรตัวอย่าง คือผู้มาติดต่องานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	55	45.83
หญิง	65	54.17
รวม	120	100
2. อายุ	จำนวน	ร้อยละ
60 ปีขึ้นไป	20	16.67
50-59	61	50.83
40-49	22	18.33
30-39	14	11.67
ต่ำกว่า 30	3	2.50
รวม	120	100

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับการติดต่อใช้บริการ

1. การมารับบริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลเอราวัณ	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	112	93.33
มากกว่า 1 ครั้ง	8	6.67
รวม	120	100
2. เคยใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลตำบลเอราวัณ	จำนวน	ร้อยละ
โดยการสืบค้นจากเว็บไซต์ ของหน่วยงาน http://erawan-loci.go.th		
เคย	4	3.33
ไม่เคย	116	96.67
รวม	120	100

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเอราวัณ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดย

5 = พึงพอใจมากที่สุด

4 = พึงพอใจมาก

3 = พึงพอใจปานกลาง

2 = พึงพอใจน้อย

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

ลำดับ	การให้บริการ	ความพึงพอใจ					
		5 จำนวน/ ร้อยละ	4 จำนวน/ ร้อยละ	3 จำนวน/ ร้อยละ	2 จำนวน / ร้อยละ	1 จำนวน / ร้อยละ	รวม
1.	<u>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</u>						
	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	56 46.67	62 51.67	2 1.66			120 100
2.	ความถูกต้อง ครบถ้วน	56	63	1			120
		46.67	52.50	0.83			100
3.	มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว	65	54	1			120
		54.17	45.00	0.83			100
ลำดับ	การให้บริการ	ความพึงพอใจ					
		5 จำนวน/ ร้อยละ	4 จำนวน/ ร้อยละ	3 จำนวน/ ร้อยละ	2 จำนวน / ร้อยละ	1 จำนวน / ร้อยละ	
4.	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>						
	ความสุภาพเรียบร้อยในการพุดจา	24 20.00	90 75.00	6 5.00			120 100
5.	ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	27	84	9			120
		22.50	70.00	7.50			100
6.	การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	37	80	3			120
		30.83	66.67	2.50			100
7.	ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	31	87	2			120
		25.84	72.50	1.66			100
8.	การใช้ข้อมูล และการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	50	68	2			120
		41.67	56.67	1.66			100
9.	ความซื่อสัตย์ สุจริต	57	61	2			120

		47.50	50.84	1.66			100
	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>						
10.	ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ เอกสารแนะนำ	47	71	2			120
	ความรู้	39.17	59.17	1.66			100
11.	ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของ	58	61	1			120
	สถานที่	48.34	50.83	0.83			100
12.	ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	76	43	1			120
		63.34	35.83	0.83			100
	<u>ภาพรวม</u>						
13.	ความพึงพอใจของการให้บริการประชาชน	63	56	1			120
		52.50	46.67	0.83			100

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 63.34 รองลงมาคือ ความพึงพอใจของการให้บริการประชาชน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 และความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 48.34

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลเอราวัณ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมา ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมาก จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 และพึงพอใจปานกลางจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83