

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลอ่างศิลา อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ 2561 (1 ตุลาคม 2560- 30 กันยายน 2561)**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลอ่างศิลา อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2561 (1 ตุลาคม 2560- 30 กันยายน 2561)

มีผลการประเมิน ดังนี้

1.กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาติดตามประสานด้านต่างๆโดยสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน 100 คน

2.ระยะเวลาดำเนินการ ประจำปีงบประมาณ 2561

3.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่างศิลา อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

4.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลอ่างศิลา อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2561 มีผลการประเมินดังนี้ ดังตารางต่อไปนี้
ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.เพศ

เพศ	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย		41	41
หญิง		59	59
	รวม	100	100

2.อายุ

ต่ำกว่า 18 ปี	5	5.00
18 - 25 ปี	17	17.00
25 - 35 ปี	15	15.00
36 - 50 ปี	26	26.00
51 - 60 ปี	19	19.00
มากกว่า 61 ปี	18	18.00
รวม	100	100

3.ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าประถมศึกษา	1	1.00
ประถมศึกษา	30	30.00
มัธยมศึกษา	29	29.00
ปวส./อนุปริญญาตรี	22	22.00
ปริญญาตรี	16	16.00
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.00
รวม	100	100

4.อาชีพ

รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ	6	6.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	17	17.00
เกษตรกร / รับจ้างทั่วไป	58	58.00
ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานจ้างบริษัท	11	11.00
ธุรกิจส่วนตัว	3	3.00
อื่นๆ	5	5.00
รวม	100	100.00

5.รายได้ /เดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท	28	28.00
5,001 – 10,000 บาท	47	47.00
10,0001 – 20,000 บาท	19	19.00
สูงกว่า 20,000 บาท	6	6.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1.	ด้านเวลา 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	92 92.00%	8 8.00%	-	-
2	ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	82 82.00%	13 13.00%	2 2.00%	-

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
3.	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	93 93.00%	7 7.00%	-	-
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์และเข้าถึงได้สะดวก 4.2 จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับ การบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	88 88.00%	12 13.00%	-	-
5.	ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน <u>ภาพรวม</u> ของเทศบาลตำบลอ่างศิลา อยู่ในระดับใด	90 90.00%	7 7.00%	3 3.00%	-

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.00 % อันดับที่ 2 คือ ด้านเวลา คิดเป็นร้อยละ 92.00 % อันดับที่ 3 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 88.00% อันดับที่ 4 คือ ด้านขั้นตอนให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.00 %

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชน ของเทศบาลตำบลอ่างศิลา ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ 90.00%

7.ข้อเสนอแนะ

เพิ่มประสิทธิภาพด้านขั้นตอนให้บริการ