

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
งานสวัสดิการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุดประทาย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถาม.....100.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1.เพศ	60	60	
• ชาย			
• หญิง	40	40	
2.อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	5	5	
• 21- 40 ปี	25	25	
• 41- 60 ปี	40	40	
• 60 ปีขึ้นไป	30	30	
3.สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรการเกษตรกร	50	50	
• ผู้ประกอบการ	5	5	
• ประชาชนผู้รับบริการ	45	45	
• องค์กรชุมชนเครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0	
• อื่นๆ โปรดระบุ.....	0	0	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจภาพรวมของการดำเนินงานบริการ

5= มากที่สุดหรือดีมาก 4= มากหรือดี 3= ปานกลางหรือพอใช้ 2= น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน 1= น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	60	30	10	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	50	30	20	0	0
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	50	20	20	0	0
1.4 ความเป็นธรรมขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	45	35	20	0	0
1.5 ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	30	40	30	0	0
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	30	40	30	0	0
รวม	265	195	130	0	0
เฉลี่ย	44.17	32.50	21.67	0	0
ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
2.1 ความสุภาพ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	60	40	0	0	0
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	60	20	20	0	0
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	60	30	10	0	0
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	70	20	10	0	0
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยการไม่เลือกปฏิบัติ	80	20	0	0	0
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	90	10	0	0	0
รวม	420	140	40	0	0
เฉลี่ย	70	23.33	6.67	0	0
3.ด้านอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	60	10	30	0	0
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	60	10	30	0	0

3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	70	10	30	0	0
3.4 ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ /เครื่องมือในการให้บริการ	75	10	30	0	0
3.5 คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	75	10	20	0	0
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	80	15	10	0	0
3.7 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	60	10	10	0	0
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	60	15	10	0	0
รวม	540	90	170	0	0
เฉลี่ย	67.50	11.25	21.25	0	0
4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	80	10	10	0	0
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	85	5	10	0	0
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	85	10	5	0	0
รวม	250	25	25	0	0
เฉลี่ย	67.50	11.25	21.25	0	0
รวมทั้งหมด	1,955	450	366	0	0
เฉลี่ยทั้งหมด 4 ด้าน	78.50	12.53	8.97	0	0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ สำนักปลัด

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลกุดประทาย (งานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์) ทั้งหมด จำนวน 100 คน จะมีเพศชาย มากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-60 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดประทาย ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยและต้องปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 4 ด้าน

ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 44.17 คน และในระดับดี เฉลี่ย 32.50 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 60 คน รองลงมีความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการตามลำดับ

ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 70 คน และในระดับดี เฉลี่ย 23.33 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องงานซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ อยู่ในระดับดีมาก มีจำนวน 90 คน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 67.50 คน และในระดับดี เฉลี่ย 11.25 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 60 คน รองลงมีความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการตามลำดับ

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 78.50 คน และในระดับดี เฉลี่ย 12.53 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่ได้รับบริการจากหน่วยงาน อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 85 คน รองลงคือได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และได้รับบริการตรงตามความต้องการตามลำดับ

โดยจากการประเมินความพึงพอใจ ของเทศบาลตำบลกุดประทาย (งานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์) โดยเรื่องความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับดีมาก จำนวน 85 คน และเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน มีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 78.50

3.ข้อเสนอแนะ ของผู้มารับบริการ

1.จัดให้สนามเด็กเล่น ให้ผู้มารับบริการที่นำเด็กเล็กมาด้วย เพื่อสะดวกในการรับบริการระหว่างที่นั่งรอ เด็กเล็กจะได้ผ่อนคลาย และมีที่เล่น ออกกำลังกาย สำหรับเด็ก

2.จัดมุมบริการ น้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่ม ชา กาแฟ ให้ผู้มารับบริการ

3.ควรจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เช่น เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ประสานงานระหว่างกลุ่มงาน

4.จัดทำป้ายหน่วยงานให้ชัดเจน หรือ ป้ายลูกศร ชี้ช่องทางการรับบริการ

5.ฟรีไวไฟอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ผู้มารับบริการ