

สรุปการประเมินความพึงพอใจ
การให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
เทศบาลตำบลอุ้มผาง อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี

คำชี้แจงแบบสอบถาม

1. เพื่อให้เทศบาลตำบลอุ้มผางได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ และกรอกข้อความให้สมบูรณ์

สรุปส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ	ชายจำนวน 45 คน	หญิงจำนวน 55 คน
1.2 อาชีพ		
	นักเรียน/นักศึกษา	8 คน
	เกษตรกร	42 คน
	พนักงานจ้าง	15 คน
	นักการเมือง	7 คน
	ข้าราชการ	5 คน
	ค้าขาย	9 คน
	แม่บ้าน	14 คน
1.3 อายุ		
	ระหว่าง 15 – 25 ปี	12 คน
	ระหว่าง 25 – 35 ปี	25 คน
	ระหว่าง 35 – 45 ปี	38 คน
	45 ปีขึ้นไป	25 คน
1.4 ระดับการศึกษา		
	ป. 4	5 คน
	ป. 6	19 คน
	ม. 3	6 คน
	ม. 6 /ปวช.	29 คน
	ปวส./ปวท.	18 คน
	ปริญญาตรี	19 คน
	ปริญญาโท	4 คน

สรุปส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอุบะบุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

รายละเอียดตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
1.1 การติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่	32	34	19	12	3
1.2 มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์	36	16	20	19	9
1.3 การดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการ	39	26	18	7	10
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	37	29	22	8	4
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	42	30	15	7	6
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	45	25	12	10	8
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	39	32	19	7	3
2.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี บุคลิกภาพ เหมาะสม	44	29	11	9	7
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	49	36	7	5	3
3.2 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	39	36	16	8	1
รวม	402	293	159	92	54
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละระดับ = จำนวนความพึงพอใจแต่ละระดับ x 100 จำนวนรวมทั้งสิ้น (100 คน x 10 คำถาม = 1,000)	40.2	29.3	15.9	9.2	5.4

สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลอุบะบุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ระดับ 5 = มากที่สุดหรือดีมาก	=	40.20 %
ระดับ 4 = มากหรือดี	=	29.30 %
ระดับ 3 = ปานกลางหรือพอใจ	=	15.90 %
ระดับ 2 = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน	=	9.20 %
ระดับ 1 = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข	=	5.40 %

สรุปส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.1 สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลอุบะบุรินทร์

1. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคล่องตัว
2. มีเอกสารคำร้องแจกจ่ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ เมื่อมีโครงการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่
3. เจ้าหน้าที่มีการจัดเรียงลำดับการให้บริการ ก่อน - หลัง ทำให้การบริการเป็นด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์

4. เจ้าหน้าที่...

4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วทันใจ
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีเรียกด่าตอบแทนเกินจริง หากมีการให้บริการ

นอกเวลาราชการ

7. สถานที่ในการให้บริการของเทศบาลตำบลอุบลมุงมีความสะอาด เรียบร้อย พร้อมให้บริการประชาชน
8. เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการต่าง ๆ ตรงต่อเวลาเพื่อคอยให้บริการประชาชน
9. เก้าอี้ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการมีความพร้อม สะอาดเรียบร้อย
10. สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ

3.2 สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

1. ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่สำหรับประชาชนมีความถี่มากขึ้น อาจจะเป็นเดือนละ 1 ครั้ง เป็นต้น
2. ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่คอยสำรวจความเรียบร้อย เช่น ถังขยะ สิ่งปฏิกูล ต้นไม้ที่ขึ้นสูงในช่วงฤดูฝน และคอยให้บริการประชาชนโดยไม่ต้องยื่นคำร้อง