

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลถาวร อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

.....
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลถาวร
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๑๒๐ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถาม
เป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมิน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ				
<input type="checkbox"/> ชาย		๕๙	๔๘.๓๖	
<input type="checkbox"/> หญิง		๖๓	๕๑.๖๔	
๒. อายุ				
<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า ๒๐ ปี		๒๐	๑๖.๖๗	
<input type="checkbox"/> ๒๑-๔๐ ปี		๔๗	๓๙.๑๖	
<input type="checkbox"/> ๔๑-๖๐ ปี		๔๐	๓๓.๓๓	
<input type="checkbox"/> ๖๐ ปีขึ้นไป		๑๓	๑๐.๘๓	

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๐ คน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	๕๖	๔๕.๘๓	
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๒	๕๑.๖๗	
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	๔	๓.๓๓	
<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
<input type="checkbox"/> เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๔๑	๓๓.๖๗	
<input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ	๒๓	๑๙.๑๗	
<input type="checkbox"/> ประชาชนผู้รับบริการ	๕๖	๔๕.๘๓	
<input type="checkbox"/> อื่นๆโปรดระบุ.....นักเรียน.....	๒	๑.๖๗	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๗ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๗ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไปที่มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๓

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ระดับ
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๔๓	๗๖	๓	๐	๓.๓๓ ดีมาก
๑.๒ ค่ารวดเร็วในการให้บริการ	๐	๓๕	๘๐	๗	๐	๓.๒๓ ดีมาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑	๒๗	๓๕	๕๙	๐	๒.๗๕ ดี
๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๐	๖๔	๒๖	๓๒	๐	๓.๒๖ ดีมาก

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๐ คน (ต่อ)

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)	ระดับ
----------------------------	-----------------------	-------

	๕	๔	๓	๒	๑		
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒	๓๖	๖๘	๑๖	๐	๓.๒๐	ดีมาก
๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑	๒๕	๗๒	๒๔	๐	๓.๐๒	ดีมาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน	๓	๒๖	๗๙	๒๔	๐	๓.๐๗	ดีมาก
๓.๔ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๗๙	๒๕	๑๘	๐	๓.๕๙	ดีมาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑	๒๓	๗๐	๒๘	๐	๒.๙๘	ดี
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๐	๑๖	๘๑	๒๕	๐	๒.๙๓	ดี
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๐	๑๕	๘๐	๒๗	๐	๒.๙๐	ดี
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๐	๑๘	๗๑	๓๓	๐	๒.๘๘	ดี
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๕	๑๗	๗๑	๒๙	๐	๒.๙๘	ดี

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๔๓ คน มีความพึงพอใจในระดับ
ปานกลาง จำนวน ๗๖ คน มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย จำนวน ๓ คน เกณฑ์ระดับ
ความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๓๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒
คน มีความพึงพอใจ ในระดับดี จำนวน ๓๕ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
จำนวน ๘๐ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๗ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ
เฉลี่ย ๓.๒๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ
ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถาม จำนวน ๑๒๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดี
มาก นวน ๑ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๗ คน มีความพึงพอใจในระดับ
ปานกลาง จำนวน ๓๕ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๕๙ คน เกณฑ์ระดับ
ความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๗๕ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับ ดี จำนวน ๖๔ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒๖ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๓๒ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๒๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๓. ด้านบุคลากร

๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓๖ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๖๘ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๑๖ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๒๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๕ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗๒ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๔ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๐๒ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๓ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๖ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗๙ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๔ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๐๗ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๓.๔ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๗๙ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒๕ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๑๘ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๔๙ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๓ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗๐ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๘ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๙๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑๖ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๘๑ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๕ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๙๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑๕ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๘๐ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๗ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๙๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑๘ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗๑ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๓๓ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๘๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๕ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑๗ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗๑ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๙ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๘๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี