



รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลร้อนพิบูลย์
อำเภอร้อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลร้อนพิบูลย์ อำเภอร้อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากร

ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลร้อนพิบูลย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. เกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผล

เกณฑ์การประเมินคือ คะแนนค่าเฉลี่ยเลขคณิตที่ได้จากข้อคำถามแต่ละข้อจะใช้จุดทศนิยมเพียง ๒ ตำแหน่ง ระดับเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

| <u>ค่าเฉลี่ย</u> | <u>แปลความหมาย</u> |
|------------------|--------------------------------------|
| ๔.๒๑ - ๕.๐๐ | หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด |
| ๓.๔๑ - ๔.๒๐ | หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก |
| ๒.๖๑ - ๓.๔๐ | หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง |
| ๑.๘๑ - ๒.๖๐ | หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย |
| ๑.๐๐ - ๑.๘๐ | หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด |

๖. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลร้อนพิบูลย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๔๑ | ๔๑.๐๐ |
| หญิง | ๕๙ | ๕๙.๐๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐ |
| ๒. อายุ | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๔ | ๔.๐๐ |
| ๒๑ - ๔๐ ปี | ๔๙ | ๔๙.๐๐ |
| ๔๑ - ๖๐ ปี | ๒๘ | ๒๘.๐๐ |
| มากกว่า ๖๐ ปี | ๑๙ | ๑๙.๐๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐ |
| ๓. ระดับการศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | ๑๘ | ๑๘.๐๐ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | ๔๓ | ๔๓.๐๐ |
| ปริญญาตรี/เทียบเท่า | ๓๖ | ๓๖.๐๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๓ | ๓.๐๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐ |
| ๔. อาชีพ | | |
| เกษตรกร | ๒๑ | ๒๑.๐๐ |
| งานเอกชน | ๓๙ | ๓๙.๐๐ |
| ธุรกิจส่วนตัว | ๒๑ | ๒๑.๐๐ |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ๑๒ | ๑๒.๐๐ |
| อื่น ๆ | ๗ | ๗.๐๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐ |

| สถานภาพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|------------|
| ๕. ส่วนงานที่ให้บริการ | | |
| กองคลัง | ๒๐ | ๒๐.๐๐ |
| กองช่าง | ๑๕ | ๑๕.๐๐ |
| กองการศึกษา | ๑๐ | ๑๐.๐๐ |
| กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | ๑๕ | ๑๕.๐๐ |
| งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ๒๐ | ๒๐.๐๐ |
| กองการศึกษา | ๑๐ | ๑๐.๐๐ |
| สำนักปลัดเทศบาล | ๑๐ | ๑๐.๐๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐ |

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | | | | |
|--|-------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|------------------|---------------|
| | น้อยที่สุด (๑) | | น้อย (๒) | | ปานกลาง (๓) | | มาก (๔) | | มากที่สุด (๕) | |
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ (%) | จำนวน (คน) | ร้อยละ (%) | จำนวน (คน) | ร้อยละ (%) | จำนวน (คน) | ร้อยละ (%) | จำนวน (คน) | ร้อยละ (%) |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | | | | | |
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน | ๑ | ๑ | ๑ | ๑ | ๓๔ | ๓๔ | ๓๘ | ๓๘ | ๒๖ | ๒๖ |
| ๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ | - | - | ๒ | ๒ | ๒๓ | ๒๓ | ๔๔ | ๔๔ | ๓๑ | ๓๑ |
| ๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ | - | - | ๔ | ๔ | ๑๙ | ๑๙ | ๔๕ | ๔๕ | ๓๒ | ๓๒ |
| ๔. มีการให้บริการตามลำดับมาก่อนหลัง | - | - | ๒ | ๒ | ๑๕ | ๑๕ | ๔๓ | ๔๓ | ๔๐ | ๔๐ |
| ๕. ความสะดวกที่ที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | - | - | ๑ | ๑ | ๑๓ | ๑๓ | ๕๒ | ๕๒ | ๓๔ | ๓๔ |
| ๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้เข้ารับบริการ | - | - | ๕ | ๕ | ๑๗ | ๑๗ | ๔๘ | ๔๘ | ๓๐ | ๓๐ |
| รวม | ๑ | ๑ | ๑๕ | ๑๕ | ๑๒๑ | ๑๒๑ | ๒๗๐ | ๒๗๐ | ๑๙๓ | ๑๙๓ |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | | | | | |
| ๑. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ | - | - | ๒ | ๒ | ๑๗ | ๑๗ | ๓๖ | ๓๖ | ๔๕ | ๔๕ |
| ๒. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ | - | - | ๒ | ๒ | ๑๖ | ๑๖ | ๔๓ | ๔๓ | ๓๙ | ๓๙ |
| ๓. ความเอาใจใส่ในการบริการของเจ้าหน้าที่ | - | - | ๒ | ๒ | ๑๔ | ๑๔ | ๓๘ | ๓๘ | ๔๖ | ๔๖ |
| ๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ | - | - | ๒ | ๒ | ๑๕ | ๑๕ | ๔๑ | ๔๑ | ๔๒ | ๔๒ |
| ๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้เข้ารับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | - | - | ๒ | ๒ | ๑๗ | ๑๗ | ๔๐ | ๔๐ | ๔๑ | ๔๑ |
| ๖. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ | - | - | ๒ | ๒ | ๑๗ | ๑๗ | ๓๕ | ๓๕ | ๔๖ | ๔๖ |
| รวม | - | - | ๑๒ | ๑๒ | ๙๖ | ๙๖ | ๒๓๓ | ๒๓๓ | ๒๕๙ | ๒๕๙ |

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | | | | |
|--|-------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|------------------|---------------|
| | น้อยที่สุด (๑) | | น้อย (๒) | | ปานกลาง (๓) | | มาก (๔) | | มากที่สุด (๕) | |
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ (%) | จำนวน (คน) | ร้อยละ (%) | จำนวน (คน) | ร้อยละ (%) | จำนวน (คน) | ร้อยละ (%) | จำนวน (คน) | ร้อยละ (%) |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | | | | | |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | - | - | ๑ | ๑ | ๒๐ | ๒๐ | ๔๘ | ๔๘ | ๓๑ | ๓๑ |
| ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม | - | - | ๑ | ๑ | ๒๔ | ๒๔ | ๔๕ | ๔๕ | ๓๐ | ๓๐ |
| ๓. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ | - | - | - | - | ๑๘ | ๑๘ | ๕๖ | ๕๖ | ๒๖ | ๒๖ |
| ๔. ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ | - | - | ๑ | ๑ | ๒๓ | ๒๓ | ๔๗ | ๔๗ | ๒๙ | ๒๙ |
| ๕. ความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ | - | - | - | - | ๒๓ | ๒๓ | ๕๒ | ๕๒ | ๒๕ | ๒๕ |
| ๖. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ | - | - | ๑ | ๑ | ๑๙ | ๑๙ | ๕๔ | ๕๔ | ๒๖ | ๒๖ |
| ๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน | - | - | ๔ | ๔ | ๑๗ | ๑๗ | ๔๕ | ๔๕ | ๓๔ | ๓๔ |
| ๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ | - | - | ๕ | ๕ | ๒๑ | ๒๑ | ๔๑ | ๔๑ | ๓๓ | ๓๓ |
| รวม | ๑ | ๐.๐๕ | ๔๐ | ๒.๐๓ | ๓๗๘ | ๑๙.๒๒ | ๘๙๑ | ๔๕.๓๒ | ๖๕๖ | ๓๓.๓๖ |

๗. ข้อเสนอแนะ

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เห็นควรปรับปรุงความขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เห็นควรปรับปรุงความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เห็นควรปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์ในการบริการให้เพียงพอเนื่องจากความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด