



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 มีนาคม 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>
๔.๕๐ - ๕.๕๐	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก
๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย
๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

๖. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลร่อนพิบูลย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๗	๓๗.๐๐
หญิง	๖๓	๖๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๑	๓๑.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๘	๔๘.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๐	๒๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๖	๑๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๓	๒๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๘	๒๘.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๑๔	๑๔.๐๐
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	๑๕	๑๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
งานราชการ	๙	๙.๐๐
งานเอกชน	๑๔	๑๔.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๔๕	๔๕.๐๐
อื่น ๆ	๓๒	๓๒.๐๐
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