



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เทศบาลตำบลสวนกล้วย
อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลสวนกล้วย
อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลสวนกล้วย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลสวนกล้วย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนนดังนี้	
มากที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๕
มาก	ระดับคะแนน เท่ากับ ๔
ปานกลาง	ระดับคะแนน เท่ากับ ๓
น้อย	ระดับคะแนน เท่ากับ ๒
น้อยที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ	๔.๕๑ - ๕.๐๐	มากที่สุดหรือดีมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ	๓.๕๑ - ๔.๕๐	มากหรือดี
ค่าเฉลี่ยระดับ	๒.๕๑ - ๓.๕๐	ปานกลางหรือพอใช้
ค่าเฉลี่ยระดับ	๑.๕๑ - ๒.๕๐	น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน
ค่าเฉลี่ยระดับ	๑.๐๐ - ๑.๕๐	น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๔	๔๘
หญิง	๒๖	๕๒
รวม	๕๐	๑๐๐

อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑๕ - ๑๙ ปี	๐	๐
๒๐ - ๒๙ ปี	๗	๑๔
๓๐ - ๓๙ ปี	๑๑	๒๒
๔๐ - ๔๙ ปี	๑๐	๒๐
๕๐ - ๕๙ ปี	๑๗	๓๔
๖๐ ปี ขึ้นไป	๕	๑๐
รวม	๕๐	๑๐๐

สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๐	๐
พนักงานลูกจ้างเอกชน	๐	๐
ผู้ประกอบการ	๑๕	๓๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐
ชาวประมง	๐	๐
ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ	๓	๖
เกษตรกร	๓๒	๖๔
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ขอรับบริการ

เรื่องที่มาขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานพัฒนาชุมชน	๑๐	๒๐
งานพัฒนาและงานจัดเก็บรายได้	๒๐	๔๐
งานสาธารณูปโภค,สิ่งปลูกสร้าง	๒๐	๔๐
งานด้านอื่น ๆ	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	พอใจน้อยที่สุด (1)
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	16/32%	32/64%	2/4%		
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	37/74%	12/24%	1/2%		
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	36/72%	11/22%	3/6%		
4) การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	39/78%	9/18%	2/4%		
2.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	38/76%	12/24%			
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	36/72%	13/26%	1/2%		
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	37/74%	12/24%	1/2%		
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	42/84%	8/16%			
5) สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	37/74%	11/22%	2/4%		

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	พอใจน้อยที่สุด (1)
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	17/34%	33/66%			
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	36/72%	14/28%			
3) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	38/76%	12/24%			
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	41/82%	9/18%			
5) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	42/84%	8/16%			
2.4 คุณภาพการให้บริการ					
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	47/94%	3/6%			
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	44/88%	6/12%			
3) ผลการให้บริการในภาพรวม	44/88%	5/10%	1/2%		

จากตารางที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- 5 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.77
- 4 ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 24.70
- 3 ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1.53
- 2 ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ -
- 1 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ -

๖. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสวนกล้วย โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.77

๗. ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน

ไม่มีประชาชนแสดงความคิดเห็นในส่วนนี้

ภาคผนวก

**แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน
เทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ 2563**

หน่วยงานได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ขึ้นมา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อความตามความเป็นจริงดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และเติมข้อความให้สมบูรณ์)

1.1 เพศ ชาย หญิง

1.2 อายุ 15-19 ปี 20-29 ปี 30-39 ปี
 40-49 ปี 50-59 ปี 60 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="radio"/> พนักงานลูกจ้างเอกชน |
| <input type="radio"/> ผู้ประกอบการ | <input type="radio"/> ชาวประมง |
| <input type="radio"/> ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ | <input type="radio"/> นักเรียน/นักศึกษา |
| <input type="radio"/> เกษตรกร | <input type="radio"/> อื่น ๆ |

(ระบุ).....

1.4 ท่านมาติดต่อขอรับบริการ เรื่องใด.....

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)
คำถาม ท่านมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	พอใจน้อยที่สุด (1)
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้					
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
4) การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด					
2.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ					

	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	พอใจน้อยที่สุด (1)
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ					
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำ ถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น					
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
5) สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น					
5) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
2.4 คุณภาพการให้บริการ					
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ					
3) ผลการให้บริการในภาพรวม					

ตอนที่ 3. ความคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

1) ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

- 1
- 2
- 3

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- 1
- 2
- 3

3) คำชมเชยของการให้บริการ

3) คำชมเชยของการให้บริการ

1

2

3