



## รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

### ของเทศบาลตำบลเมืองชุมขันธ์ อำเภอชุมขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเมืองชุมขันธ์ อำเภอชุมขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผลการประเมิน ดังนี้

#### 1. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 122 คน

#### 2. ระยะเวลาดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

#### 3. เครื่องมือที่ใช้การประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมิน

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>1.เพศ</b>			
- ชาย	59	48.36	
- หญิง	63	51.64	
<b>2.อายุ</b>			
- ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
- 21 – 40 ปี	47	38.52	
- 41-60 ปี	40	32.79	
- 60 ปีขึ้นไป	15	12.30	

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>3.ระดับการศึกษาสูงสุด</b>			
- ประถมศึกษา	56	45.90	
- มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / เทียบเท่า	62	50.82	
- ปริญญาตรี	4	3.28	
- สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	
<b>4.สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>			
- เกษตรกร /องค์กรเกษตรกร	41	33.61	
- ผู้ประกอบการ	23	18.85	
- ประชาชน	56	45.90	
- อื่นๆ ไปรกระบุ.....นักเรียน.....	2	1.64	

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดร้อยละ 51.64 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 ผู้มาตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดร้อยละ 50.82 และส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไปที่มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 45.90

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					X	ระดับ
	5	4	3	2	1		
<b>1.ด้านเวลา</b>							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	43	76	3	0	3.33	ดีมาก
1.2 ค่ารวดเร็วในการให้บริการ	0	35	80	7	0	03.23	ดีมาก
<b>2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
2.1 การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1	27	35	59	0	2.75	ดี
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	0	64	26	32	0	3.26	ดีมาก

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน (ต่อ)

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					X	ระดับ
	5	4	3	2	1		
<b>3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
3.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	2	36	68	16	0	3.20	ดีมาก
3.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามที่แจ้งข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	1	25	72	24	0	3.02	ดีมาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน	3	26	79	24	0	3.07	ดีมาก
3.4 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	79	25	18	0	3.49	ดีมาก
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1	23	70	28	0	2.98	ดี
4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	0	16	81	25	0	2.93	ดี
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	0	15	80	27	0	2.90	ดี
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0	18	71	33	0	2.88	ดี
5.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ	5	17	71	29	0	2.98	ดี

**สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ** มีรายละเอียด ดังนี้

**1.ด้านเวลา**

1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 43 คน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน 76 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 3 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.33ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับ จำนวน 35 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 80 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 80 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อยจำนวน 7 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.23 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

## 2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2.1 การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 1 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 27 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 35 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 59 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 2.75 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจ ดี

2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 64 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 26 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 32 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.26 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจ ดีมาก

## 3.ด้านบุคลากร

3.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 2 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 36 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 68 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 24 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.02 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจ ดีมาก

3.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 1 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 25 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 72 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 24 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.02 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจ ดีมาก

3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 3 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 26 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 79 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 24 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.07 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจ ดีมาก

3.4 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 79 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 25 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 18 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.49 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจ ดี

## 4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 1 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 23 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 70 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 28 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 2.98 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจ ดี

4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 16 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 81 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 25 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 2.93 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจ ดี

4.3 ความพึงพอใจของถึงอำนาจความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 16 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 81 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 25 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 2.93 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจ ดี

4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 18 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 71 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 33 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 2.88 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจ ดี

#### 5.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 5 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 17 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 71 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 29 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 2.98 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจ ดี