

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ
อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลกุดเรือคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มี
ผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๗๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกุดเรือคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกุดเรือคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผล
การประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๐	๔๒.๘๕
หญิง	๔๐	๕๗.๑๔
รวม	๗๐	-
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๔.๒๘
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๒๘.๕๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๘	๔๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๑๔.๒๘
รวม	๗๐	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๐	๑๔.๒๘
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๕	๒๑.๔๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่าปริญญาตรี	๒๐	๒๘.๕๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๗.๑๔
รวม	๗๐	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๘	๔๐
ผู้ประกอบการ	๗	๑๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๕	๓๕.๗๑
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๕	๗.๑๔
อื่นๆ	๕	๗.๑๔
รวม	๗๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยาคัยดี)	๒๘/๒๕.๗๑%	๓๙/๕๕.๗๑%	๑๓/๑๘.๕๗%		
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๗/๒๔.๒๘%	๓๓/๔๗.๑๔%	๒๐/๒๘.๕๗%		
๓	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๓/๑๘.๕๗%	๔๒/๖๐%	๑๕/๒๑.๔๒%		
๔	๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๓/๑๘.๕๗%	๔๗/๖๗.๑๐%	๑๐/๑๔.๒๘%		
๕	๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๘/๒๕.๗๑%	๔๓/๖๑.๔๒%	๙/๑๒.๘๕%		
๖	๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๒/๑๗.๑๔%	๔๕/๖๔.๒๘%	๑๓/๑๘.๕๗%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕/๓๕.๗๑%	๓๗/๕๒.๘๕%	๘/๑๑.๔๒๔		
	๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๘/๔๐%	๓๓/๔๗.๑๔%	๙/๑๒.๘๕%		
	๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๘/๒๕.๗๑%	๔๓/๖๑.๔๒%	๙/๑๒.๘๕%		
	๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑/๒๕.๗๑%	๔๘/๖๘.๕๗%	๔/๕.๗๑%		
	๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	๑๓/๑๘.๕๗%	๓๙/๕๕.๗๑%	๑๘/๒๕.๗๑%		
	๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๗/๒๔.๒๘%	๔๒/๖๐%	๑๑/๑๕.๗๑%		
	๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๕/๒๑.๔๒%	๔๕/๖๔.๒๘%	๑๐/๑๔.๒๘%		
	๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๙/๑๒.๘๕%	๓๕/๕๐%	๒๖/๓๗.๑๔%		
	๓. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
	๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๑๔/๒๐%	๓๗/๕๒.๘๕%	๗/๑๐%	๑๒/๑๗.๑๔%	
	๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๘/๑๑.๔๒%	๔๒/๖๐%	๑๓/๑๘.๕๗%	๗/๑๐%	
	๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๘/๒๕.๗๑%	๓๙/๕๕.๗๑%	๑๐/๑๔.๒๘%	๓/๔.๒๘%	

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

140

- | | | |
|---|----------------------------|---------------------|
| ๕ | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๓ |
| ๔ | ระดับความพึงพอใจมาก | คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๖ |
| ๓ | ระดับความพึงพอใจปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๒ |
| ๑ | ระดับความพึงพอใจน้อย | คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๙ |
| ๑ | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ - |