



สรุปผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

เทศบาลตำบลธาตุทอง

อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

สรุปผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

เทศบาลตำบลธาตุทอง ได้ดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนในเทศบาลตำบลธาตุทอง เพื่อเป็นการพัฒนาระบบการให้บริการแก่ประชาชนในเทศบาลตำบลธาตุทองให้มีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์เทศบาลตำบลธาตุทอง จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากแบบประเมินผลความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผู้ตอบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน โดยมีข้อมูลพื้นฐานดังต่อไปนี้

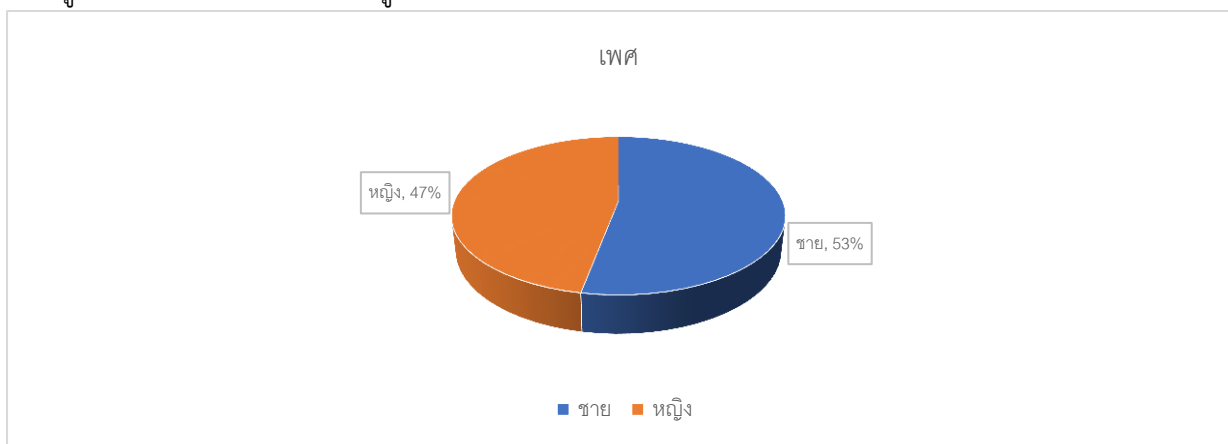
๑. เพศ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน ๑๐๐ คน พบว่า เป็นเพศชายจำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ เป็นเพศหญิงจำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ รายละเอียดดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ แสดงร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๓	๕๓
หญิง	๔๗	๔๗
รวม	๑๐๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๑ แสดงร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบประเมิน

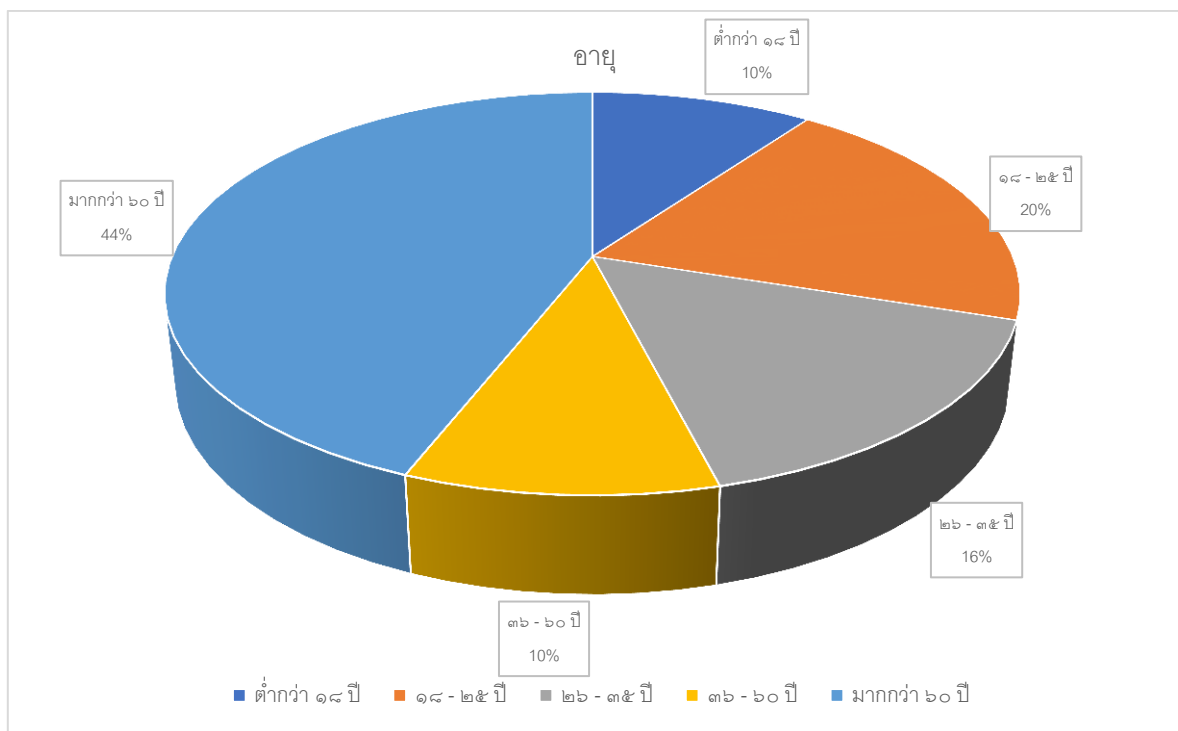


๒. อายุ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน ๑๐๐ คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ รองลงมาคือ อยู่ในช่วง ๑๘ - ๒๕ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐, อายุ ๒๖ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ , อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และอายุ ๓๖ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ ๒

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑๐	๑๐
๑๘ - ๒๕ ปี	๒๐	๒๐
๒๖ - ๓๕ ปี	๑๖	๑๖
๓๖ - ๖๐ ปี	๑๐	๑๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๔๔	๔๔
รวม	๑๐๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๒ แสดงร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน



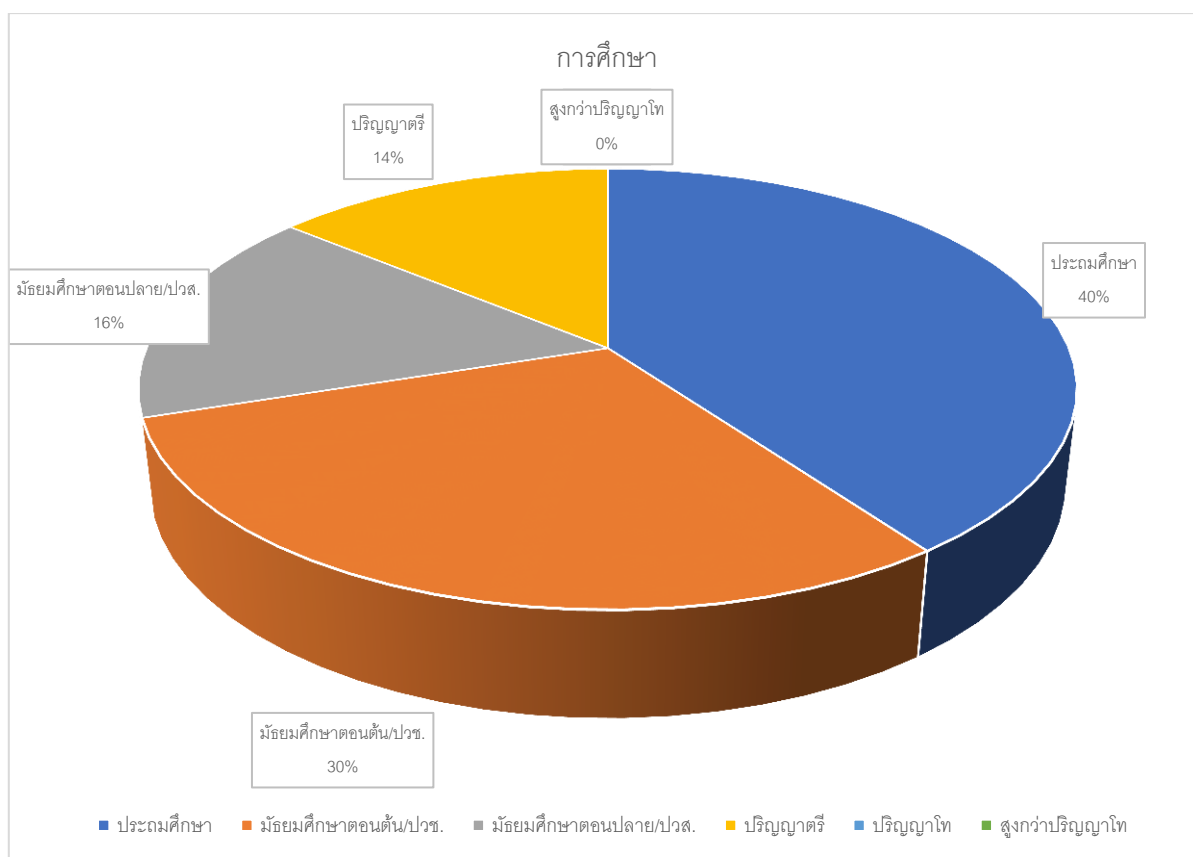
๓. การศึกษา

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มากที่สุดจำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. จำนวน ๓๐คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๐, มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวส. จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ และระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบประเมิน

การศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๔๐	๔๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓๐	๓๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๖	๑๖
ปริญญาตรี	๑๔	๑๔
ปริญญาโท	๐	๐
สูงกว่าปริญญาโท	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แสดงร้อยละของช่วยอายุของผู้ตอบแบบประเมิน



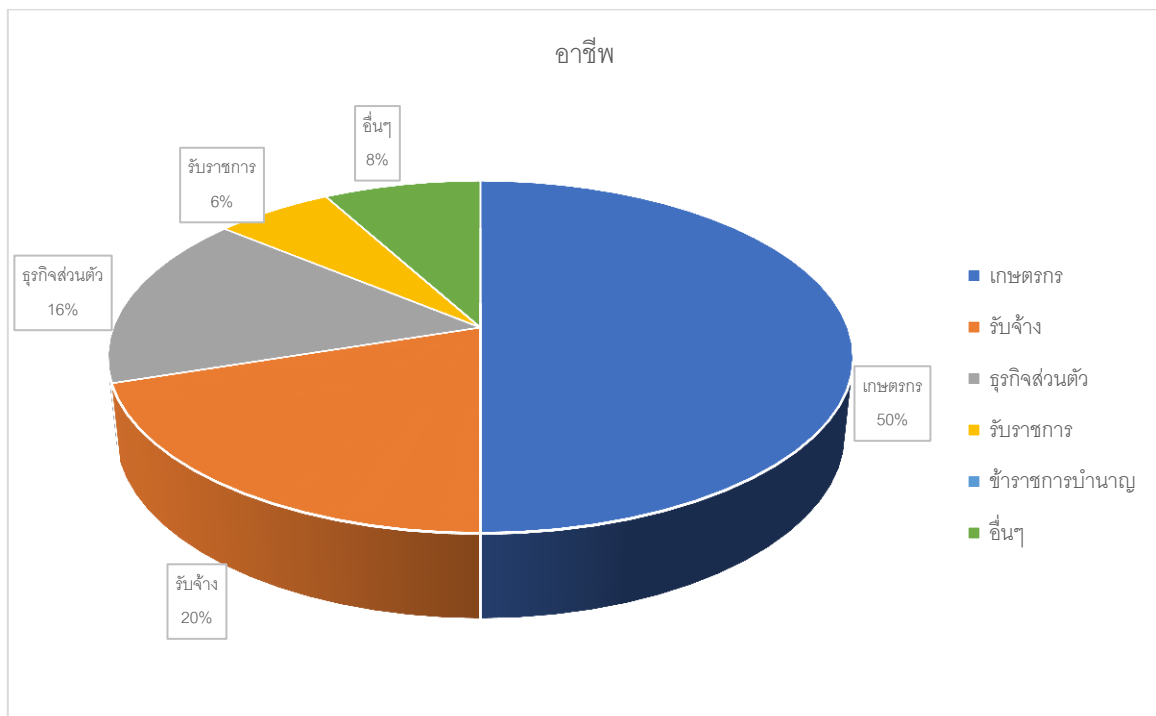
๔.อาชีพ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า มีการประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมาคือรับจ้าง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ , ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ อื่นๆ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ และรับราชการ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ แสดงร้อยละของการประกอบอาชีพของผู้ตอบแบบประเมิน

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๕๐	๕๐
รับจ้าง	๒๐	๒๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๖	๑๖
รับราชการ	๖	๖
ข้าราชการบำนาญ	๐	๐
อื่นๆ	๘	๘
รวม	๑๐๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แสดงร้อยละของการประกอบอาชีพของผู้ตอบแบบประเมิน



การประเมินผลความพึงพอใจต่อการรับบริการ

การประเมินระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉีเยิว จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)ประกอบด้วย ส่วนราชการ ๗ ส่วน คือ สำนักปลัด กองคลัง กองสวัสดิการสังคม กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม กองการเกษตร และกองช่าง โดยทำการประเมินความพึงพอใจทั้งหมด ๓ ด้าน ได้แก่ ๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. การประเมินหัวข้อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และควรปรับปรุง
๒. การประเมินหัวข้อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และควรปรับปรุง
๓. การประเมินหัวข้อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และควรปรับปรุง

ค่าเฉลี่ยในการประเมินมีความหมาย ดังนี้

๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ดีมาก
๓.๕๑- ๔.๕๐	หมายถึง	ดี
๒.๕๑-๓.๕๐	หมายถึง	ปานกลาง
๑.๕๑- ๒.๕๐	หมายถึง	พอใช้
ต่ำกว่า ๑.๕๐	หมายถึง	ควรปรับปรุง

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการสำนักงานเทศบาลตำบลธาตุทอง ผู้ตอบแบบประเมินได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการรับ บริการสำนักงานเทศบาลตำบลธาตุทอง โดยจำแนกออกเป็น ๓ ด้าน ดังนี้ ๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย S.D.	ระดับ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย			
๑.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๐ (๘๐)	๒๐ (๒๐)	๐	๐	๐	๘๐	๐.๔๐	ดีมาก	
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๗๐ (๗๐)	๓๐ (๓๐)	๐	๐	๐	๗๐	๐.๔๖	ดีมาก	
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๐ (๘๐)	๑๐ (๑๐)	๑๐ (๑๐)	๐	๐	๗๐	๐.๖๔	ดีมาก	
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๔ (๘๔)	๑๐ (๑๐)	๖ (๖)	๐	๐	๗๘	๐.๕๔	ดีมาก	
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ									
๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๖๐ (๖๐)	๒๐ (๒๐)	๒๐ (๒๐)	๐	๐	๖๐	๐.๘๐	ดี	
๖.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๗๖ (๗๖)	๒๐ (๒๐)	๔ (๔)	๐	๐	๗๒	๐.๕๓	ดีมาก	
๗.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๗๐ (๗๐)	๓๐ (๓๐)	๐	๐	๐	๗๐	๐.๔๖	ดีมาก	
๘.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่าง ชัดเจน	๕๐ (๕๐)	๑๐ (๑๐)	๒๐ (๒๐)	๐	๐	๕๐	๐.๙๕	ดี	
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
๙.การกำจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการเช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๙๐ (๙๐)	๑๐ (๑๐)	๐	๐	๐	๙๐	๐.๓๐	ดีมาก	
๑๐.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	๓๐ (๓๐)	๒๐ (๒๐)	๕๐ (๕๐)	๐	๐	๓๐	๐.๘๘	ดี	
๑๑.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคาร ใ้ได้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๕๖ (๕๖)	๔๐ (๔๐)	๔ (๔)	๐	๐	๕๒	๐.๕๗	ดีมาก	
๑๒.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๕๒ (๕๒)	๒๐ (๒๐)	๒๘	๐	๐	๕๒	๐.๘๗	ดี	
รวมเฉลี่ย	๖๖.๕	๒๐.๐	๑๓.๕	๐	๐	๖๖.๕	๐.๖๒	ดีมาก	

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเทศบาลตำบลธาตุทอง ผู้ออกแบบประเมิน ได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการ สำนักงานเทศบาลตำบลธาตุทองในภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมาก ($\bar{X}=4.53$) หรือคิดเป็น ร้อยละ ๙๐.๖ โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้

๑. การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.90$)
๒. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.80$)
๓. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.78$)
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.72$)
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.70$)
๖. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ($\bar{X} = 4.52$)
๗. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ($\bar{X} = 4.24$)
๘. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.80$)

ข้อเสนอแนะการให้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลธาตุทอง

มีข้อเสนอแนะดังนี้

๑. ต้องการให้มีการเพิ่มช่องทางเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกับประชาชน
๒. ต้องการให้มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อลดการสัมผัส และลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ - ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี
 ๔๑ - ๕๐ ปี ๕๑ - ๖๐ ปี มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ (ระบุ).....
๔. อาชีพหลัก รับราชการ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 รับจ้าง นักเรียน/นักศึกษา เกษตรกร
 อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๑. ด้านเวลา	๕	๔	๓	๒	๑
๑.๑ การให้บริการ					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
เทศบาลตำบลธาตุทอง