



สรุปผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

เทศบาลตำบลธาตุทอง

อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

สรุปผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉีชุม จังหวัดชัยภูมิ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

เทศบาลตำบลธาตุทอง ได้ดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนในเทศบาลตำบลธาตุทอง เพื่อเป็นการพัฒนาระบบการให้บริการแก่ประชาชนในเทศบาลตำบลธาตุทอง ให้มีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์เทศบาลตำบลธาตุทอง 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

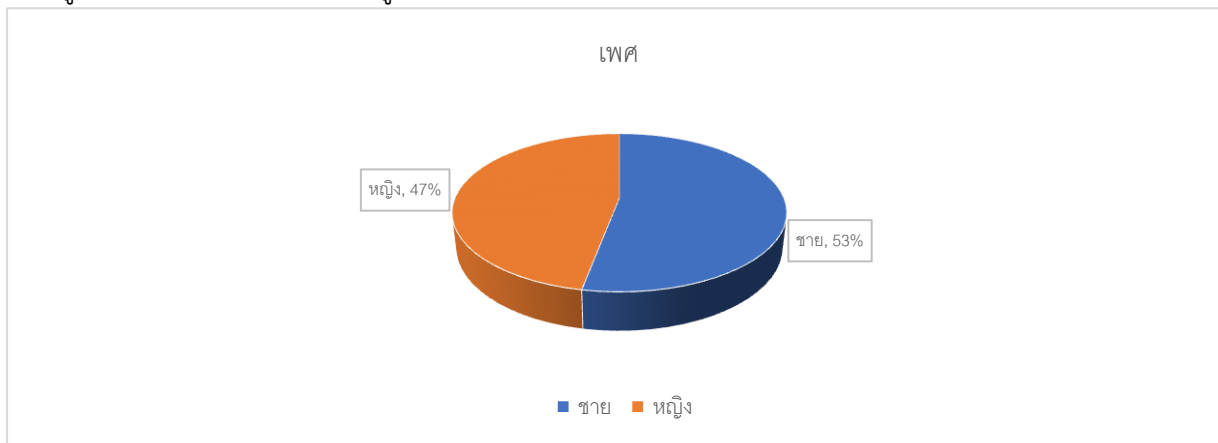
๑. เพศ

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



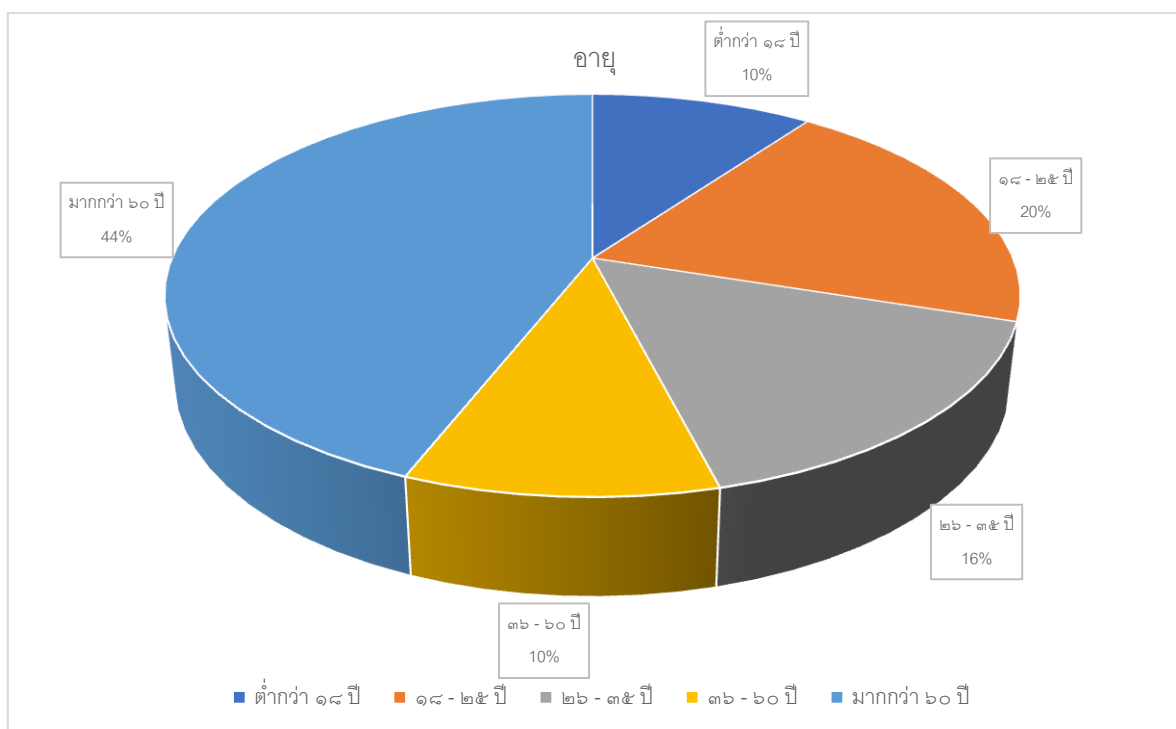
-๒-

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



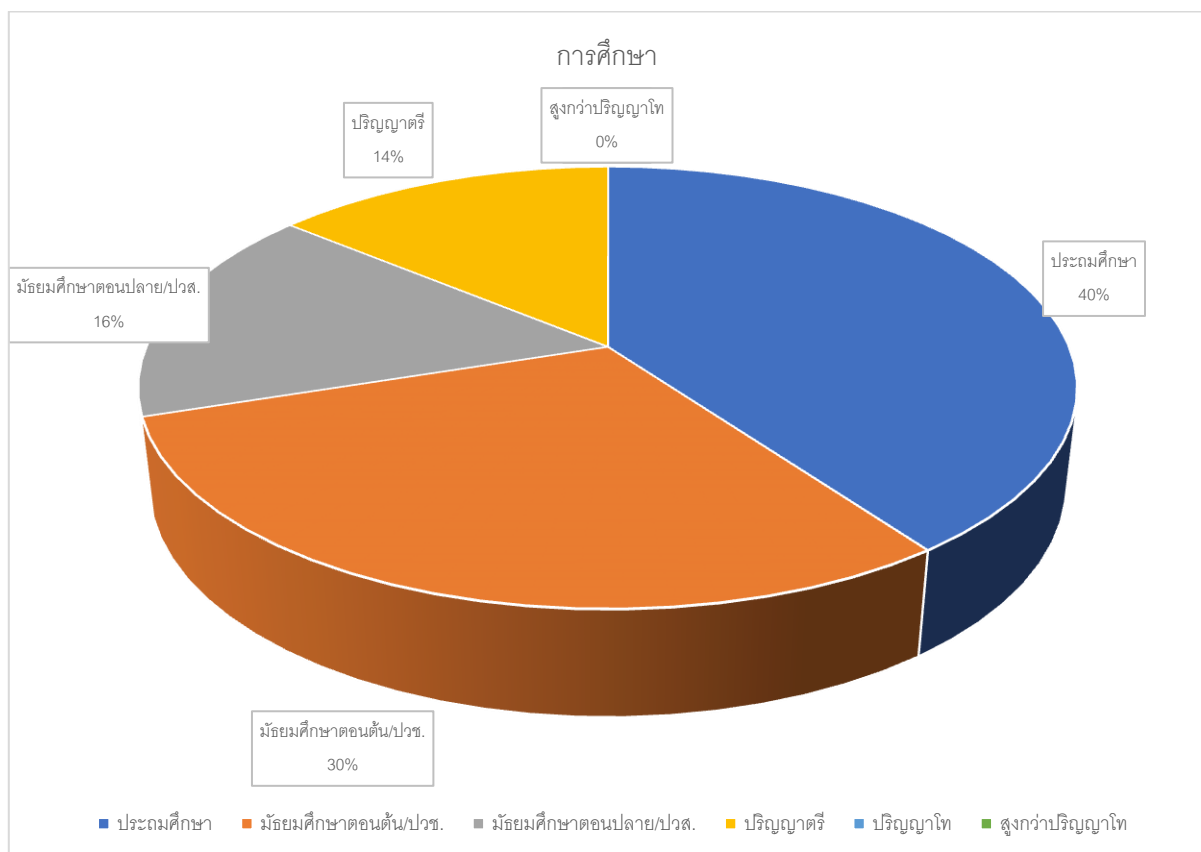
๓. การศึกษา

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-

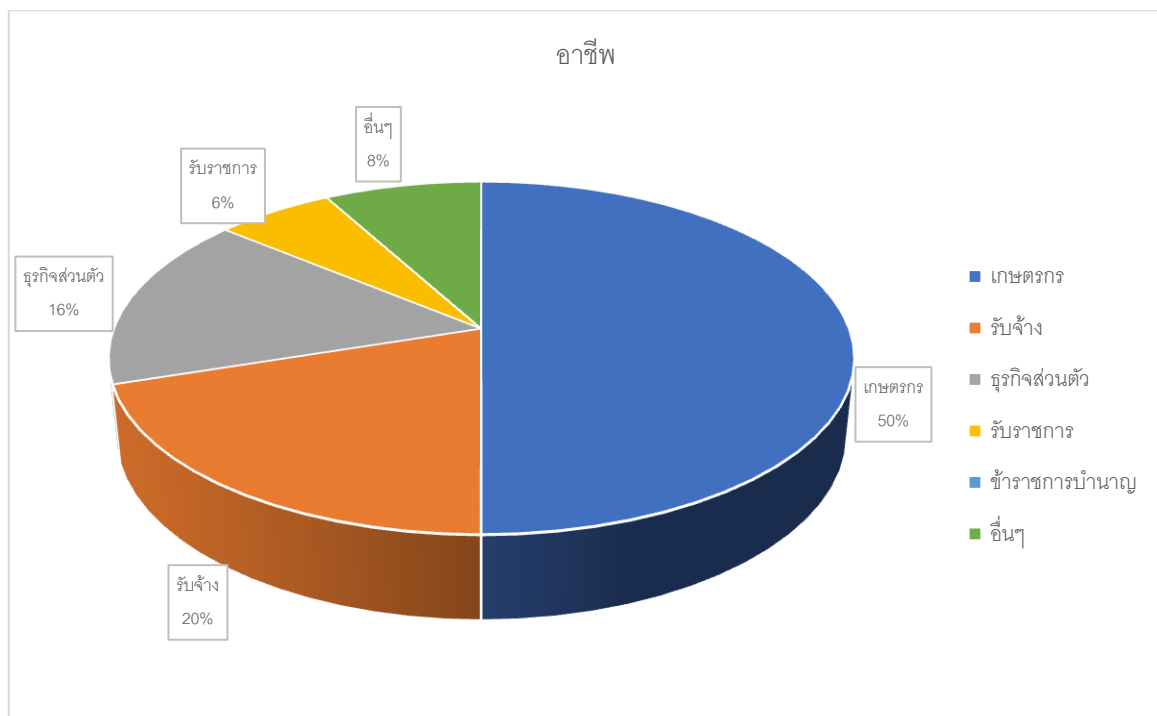
๔.อาชีพ

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 กองการศึกษาฯ และวัฒนธรรม 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 ผู้ตอบแบบประเมินได้ แสดงความเห็นเกี่ยวกับการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการรับ บริการ สำนักงานเทศบาลตำบลธาตุทอง โดยจำแนกออกเป็น ๓ ด้าน ดังนี้ ๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒.ด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย S.D.	ระดับ \bar{X}	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย			
๑.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	๘๐	๒๐	๐	๐	๐	๔.๘๐	๐.๔๐	ดีมาก	
การวางตัวเรียบร้อย	(๘๐)	(๒๐)							
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	๗๐	๓๐	๐	๐	๐	๔.๗๐	๐.๔๖	ดีมาก	
รวดเร็วและเอาใจใส่	(๗๐)	(๓๐)							
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๘๐	๑๐	๑๐	๐	๐	๔.๗๐	๐.๖๔	ดีมาก	
ถูกต้องน่าเชื่อถือ	(๘๐)	(๑๐)	(๑๐)						
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา	๘๔	๑๐	๖	๐	๐	๔.๗๘	๐.๕๔	ดีมาก	
อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	(๘๔)	(๑๐)	(๖)						
๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๖๐	๒๐	๒๐	๐	๐	๔.๔๐	๐.๘๐	ดี	
	(๒๐)	(๒๐)	(๒๐)						
๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ	๗๖	๒๐	๔	๐	๐	๔.๗๒	๐.๕๓	ดีมาก	
ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน	(๗๖)	(๒๐)	(๔)						
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ	๗๐	๓๐	๐	๐	๐	๔.๗๐	๐.๔๖	ดีมาก	
ให้บริการอย่างชัดเจน	(๗๐)	(๓๐)							
๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	๕๐	๑๐	๒๐	๐	๐	๔.๑๐	๐.๙๕	ดี	
เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	(๕๐)	(๑๐)	(๒๐)						
รวมเฉลี่ย		๖๖.๕	๒๐.๐	๑๓.๕	๐	๐	๔.๕๓	๐.๖๒	ดีมาก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเทศบาลตำบลธาตุทอง ผู้ตอบแบบประเมิน ได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการ สำนักงานเทศบาลตำบลธาตุทองในภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมาก ($\bar{X}=๔.๕๓$) หรือคิดเป็น ร้อยละ ๙๐.๖ โดย เรียงลำดับจากคะแนนมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้

๑. การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ($\bar{X} = ๔.๙๐$)
๒. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ($\bar{X} = ๔.๘๐$)

-๗-

๓. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = ๔.๗๘$)
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = ๔.๗๒$)
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ($\bar{X} = ๔.๗๐$)
๖. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ($\bar{X} = ๔.๕๒$)
๗. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ($\bar{X} = ๔.๒๔$)
๘. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = ๓.๘๐$)

ข้อเสนอแนะการให้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลธาตุทอง

มีข้อเสนอแนะดังนี้

๑. ต้องการให้มีการเพิ่มช่องทางเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกับประชาชน
๒. ต้องการให้มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อลดการสัมผัสและลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ 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.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๕	๔	๓	๒	๑
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่					
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
 เทศบาลตำบลธาตุทอง

