



รายงาน
ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ของ

เทศบาลตำบลคูเมือง

อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลคูเมือง
อำเภอเมืองสงวน จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคูเมือง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลคูเมือง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลคูเมือง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๕	๓๐
หญิง	๓๕	๗๐
รวม	๕๐	-
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๒๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๐	๖๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๒๐
รวม	๕๐	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๐	๒๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๕	๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่าปริญญาตรี	๑๔	๒๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒
รวม	๕๐	

๔. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๕	๓๐
ผู้ประกอบการ	๕	๑๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๕	๓๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๕	๓๐
อื่น ๆ		
รวม	๕๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑	๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๓/๖.๖๖%	๔๒/๙๓.๓ ๓%	๐	๐	๐
๒	๒. ความรวดเร็วในการให้บริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๒/๔.๔๔%	๔๐/๘๘.๘ %	๐	๐	๐
๓	๓. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓/๖.๖๖%	๔๒/๙๓.๓ ๓%	๐	๐	๐
๔	๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๓/๖.๖๖%	๔๒/๙๓.๓ ๓%	๐	๐	๐
๕	๕.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	๑๐/๒๒.๒ ๒%	๓๕/๗๗.๗ ๗%	๐	๐	๐
๖	๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๐/๒๒.๒ ๒%	๓๕/๗๗.๗ ๗%	๐	๐	๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	๒.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อภัยยัยดี)	๘/๑๖ %	๓๗/๗๔%	๕/๑๐%	๐	๐
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๔/๔%	๐	๐
๓	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘/๑๖%	๓๕/ ๗๐%	๗/๑๔%	๐	๐
๔	๔เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙/๑๘%	๓๖/๗๒%	๕/๑๐%	๐	๐
๕	๕เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔/๘%	๓๙/ ๗๘%	๑๐/๒๐%	๐	๐
๖	๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%	๐	๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗/๑๔%	๓๖/๗๒%	๗/๑๔%	๐	๐
	๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%	๐	๐
	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%	๐	๐
	๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%	๐	๐
	๕ คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๕/๑๐%	๓๖/๗๒%	๙/๑๘%	๐	๐
	๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖/๑๒%	๓๕/ ๗๐%	๙/๑๘%	๐	๐
	๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗/๑๔%	๓๕/๗๐%	๘/๑๖%	๐	๐
	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔/๘%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%	๐	๑/๒%
	๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
	๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙/๑๘%	๓๕/ ๗๐%	๖/๑๒%	๐	๐
	๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๖/๑๒%	๓๗/๗๔%	๗/๑๔%	๐	๐
	๓ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๐/๒๐%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%	๐	๐

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๔
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๑๗
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๒.๗๐
- ๒ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐๐.๐๐
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองการศึกษา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓.ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น