

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลโคกเหล็ก
อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลโคกเหล็ก
อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน
๑๑๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลโคกเหล็ก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลโคกเหล็ก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มี
ผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๗	๓๓.๐
หญิง	๗๕	๖๗.๐
รวม	๑๑๒	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๔๘	๔๒.๙
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๔๔	๓๙.๓
ปริญญาตรี	๑๗	๑๕.๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๒.๗
รวม	๑๑๒	

๔. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๘	๖๐.๗
ผู้ประกอบการ	๒	๑.๘
ประชาชนผู้รับบริการ	๓๖	๓๒.๑
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร		
ชุมชน	๔	๓.๖
อื่น ๆ	๒	๑.๘
รวม	๑๑๒	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
	5		4		3		2		1	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา										
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	23	20.54	37	33.04	52	46.43	0	0	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	26	23.21	41	36.61	45	40.18	0	0	0	0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	26	23.21	53	47.32	33	29.46	0	0	0	0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	25	22.32	58	51.79	29	25.89	0	0	0	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	61	54.46	37	33.04	14	12.50	0	0	0	0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	50	44.64	43	38.39	19	16.96	0	0	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	68	60.71	30	26.79	14	12.50	0	0	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	59	52.68	37	33.04	16	14.29	0	0	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	81	72.32	31	27.68	0	0	0	0	0	0

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
	5		4		3		2		1	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	75	66.96	28	25	9	8.04	0	0	0	0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							0	0	0	0
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	32	28.57	44	39.29	36	32.14				
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	75	66.96	33	29.46	4	3.57	0	0	0	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	56	50.0	38	33.93	18	16.07	0	0	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	86	76.79	26	23.21	0	0	0	0	0	0
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	53	47.32	38	33.93	21	18.75	0	0	0	0

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลโคกเหล็ก โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘

๗. ข้อเสนอแนะ

-