



รายงานการสรุปผลการประเมินด้านความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๕๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๔ ส่วนดังนี้

- ๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ๒ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ
- ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๔ ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ

วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของเทศบาลตำบลอาจสามารถ มีกรอบการประเมิน ๕ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๕ ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภทช่วงได้แก่ คะแนน ๑ = พึงพอใจระดับน้อยที่สุด ๒ = พึงพอใจระดับน้อย ๓ = พึงพอใจระดับปานกลาง ๔ = พึงพอใจระดับมาก ๕ = พึงพอใจระดับมากที่สุด

กำหนดเกณฑ์การแปลความหาค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ ๕ ระดับจากค่าพิสัย สามารถหาค่าพิสัยได้จากคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

- เกณฑ์หาค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ทำการคำนวณจากค่าเฉลี่ยและแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	น้อยที่สุด (ร้อยละ ๒๐.๐๐ - ๓๖.๐๐)
๑.๘๑ - ๒.๖๐	น้อย (ร้อยละ ๓๖.๒๐ - ๕๒.๐๐)
๒.๖๑ - ๓.๔๐	ปานกลาง (ร้อยละ ๕๒.๒๐ - ๖๘.๐๐)
๓.๔๑ - ๔.๒๐	มาก (ร้อยละ ๖๘.๒๐ - ๘๔.๐๐)
๔.๒๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด (ร้อยละ ๘๔.๒๐ - ๑๐๐.๐๐)

๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔๙	๙๘.๐๐	๑	๒.๐๐	-	-	-	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐	๘๐.๐๐	๙	๑๘.๐๐	๑	๒.๐๐	-	-	-	-
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๘	๗๖.๐๐	๑๑	๒๒.๐๐	-	-	๑	๒.๐๐	-	-
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๑	๘๒.๐๐	๙	๑๘.๐๐	-	-	-	-	-	-
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๕	๗๐.๐๐	๑๒	๒๔.๐๐	๒	๔.๐๐	๑	๒.๐๐	-	-
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔๑	๘๒.๐๐	๕	๑๐.๐๐	๔	๘.๐๐	-	-	-	-

๒.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

รายการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๒.๑ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อธยาศัยดี)	๔๔	๘๘.๐๐	๔	๘.๐๐	๒	๔.๐๐	-	-	-	-
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๔๖	๙๒.๐๐	๒	๔.๐๐	๒	๔.๐๐	-	-	-	-
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๒	๘๔.๐๐	๘	๑๖.๐๐	-	-	-	-	-	-
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓๕	๗๐.๐๐	๑๕	๓๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๗	๗๔.๐๐	๑๐	๒๐.๐๐	๓	๖.๐๐	-	-	-	-
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้า เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔๒	๘๔.๐๐	๕	๑๐.๐๐	๓	๖.๐๐	-	-	-	-

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓.๑ สถานที่ของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๔	๘๘.๐๐	๕	๑๐.๐๐	๑	๒.๐๐	-	-	-	-
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๗๐.๐๐	๑๐	๒๐.๐๐	๕	๑๐.๐๐	-	-	-	-
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๓	๖๖.๐๐	๑๒	๒๔.๐๐	๕	๑๐.๐๐	-	-	-	-
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	๔๖	๙๒.๐๐	๓	๖.๐๐	๑	๒.๐๐	-	-	-	-
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔๙	๙๘.๐๐	-	-	๑	๒.๐๐	-	-	-	-
๓.๖ จัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔๐	๘๐.๐๐	๑๐	๒๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๒	๘๔.๐๐	๕	๑๐.๐๐	๓	๖.๐๐	-	-	-	-
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔๙	๙๘.๐๐	๑	๒.๐๐	-	-	-	-	-	-

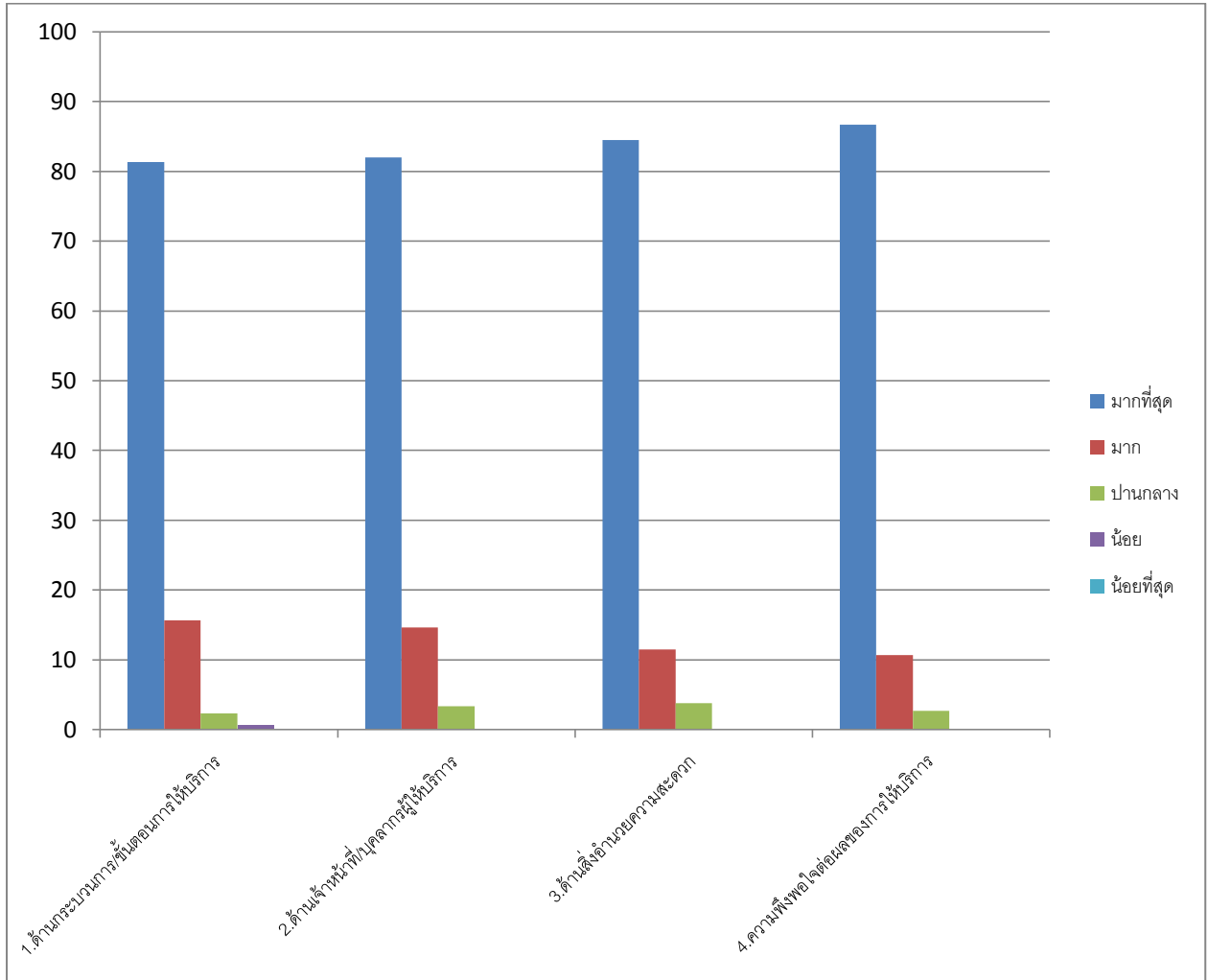
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

รายการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๔.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๔๘	๙๖.๐๐	๑	๒.๐๐	๑	๒.๐๐	-	-	-	-
๔.๒ ได้รับบริการคุ้มค่า คุ่มประโยชน์	๔๓	๘๖.๐๐	๕	๑๐.๐๐	๒	๔.๐๐	-	-	-	-
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของหน่วยงาน	๓๙	๗๘.๐๐	๑๐	๒๐.๐๐	๑	๒.๐๐	-	-	-	-

สรุปภาพรวม

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๘๑.๓๓	๑๕.๖๖	๒.๓๓	๐.๖	-
๒.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๘๒.๐๐	๑๔.๖๖	๓.๓๓	-	-
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๔.๕๐	๑๑.๕๐	๓.๗๕	-	-
๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๘๖.๖๖	๑๐.๖๖	๒.๐๐	-	-

แผนภูมิการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕



สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๖

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจัดให้มีประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนการติดต่อประสานงาน เพื่อประสิทธิภาพการติดต่อประสานงานให้ดียิ่งขึ้น