



ประกาศเทศบาลตำบลเมืองเก่า
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เทศบาลตำบลเมืองเก่า จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว

เทศบาลตำบลเมืองเก่า จึงประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ตามแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

(นายชัยทัต ชัยสิทธิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองเก่า

**สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลเพื่อทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้มาติดต่อและใช้บริการ จำนวน ๑๓๙ คน ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ด้านที่ ๑ ด้านเวลา	จำนวน ๒ ข้อ
ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน ๓ ข้อ
ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	จำนวน ๕ ข้อ
ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน ๔ ข้อ
ด้านที่ ๕ ความพึงพอใจในภาพรวม	จำนวน ๑ ข้อ

ค่าระดับความพึงพอใจแปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง	ไม่พอใจมาก
ระดับ ๒ หมายถึง	ไม่พอใจ
ระดับ ๓ หมายถึง	พอใจน้อย
ระดับ ๔ หมายถึง	พอใจ
ระดับ ๕ หมายถึง	พอใจมาก

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ลำดับที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑.๑	เพศ		
	- ชาย	๗๖	๕๔.๖๘
	- หญิง	๖๓	๔๕.๓๒
	รวม	๑๓๙	๑๐๐.๐๐
๑.๒	อายุ		
	- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๐.๗๒
	- ๒๑-๔๐ ปี	๔๐	๒๘.๗๘
	- ๔๑-๖๐ ปี	๖๘	๔๘.๙๒
	- ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๐	๒๑.๕๘
	รวม	๑๓๙	๑๐๐.๐๐

ลำดับที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑.๓	ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี รวม	๒๗ ๖๙ ๔๑ ๒ ๑๓๙	๑๙.๔๒ ๔๙.๖๔ ๒๙.๕๐ ๑.๔๔ ๑๐๐.๐๐
๑.๔	สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่นๆ รวม	๑๖ ๓๔ ๖๓ ๒๕ ๑ ๑๓๙	๑๑.๕๑ ๒๔.๔๖ ๔๕.๓๒ ๑๗.๙๙ ๐.๗๒ ๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีต่อเทศบาลตำบลเมืองเก่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๑๓๙ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๕ อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปีคิดเป็นร้อยละ ๔๙ ระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๕ รองลงมาคือผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ ๒๔

๒. ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม
 ตารางที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดโครงการจัดงานวันเทศบาล

ลำดับ ที่	ประเด็น/ด้าน	พอใจ มาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจ น้อย (๓)	ไม่ พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ มาก (๑)	\bar{X}	ร้อยละ	แปลผล
๑. ด้านเวลา									
๑.๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖๔	๖๕	๙	๑	๐	๔.๓๘	๘๗.๖๓	ระดับมากที่สุด
๑.๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๙	๖๙	๑๐	๑	๐	๔.๑๑	๘๒.๑๖	ระดับมากที่สุด
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ									
๒.๑	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ	๒๙	๘๐	๒๙	๑	๐	๓.๓๕	๖๖.๙๑	ระดับมาก
๒.๒	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๙	๘๓	๒๗	๐	๐	๓.๔๓	๖๘.๖๓	ระดับมาก
๒.๓	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๗	๕๖	๑๒	๐	๐	๔.๑๗	๘๓.๓๑	ระดับมากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ									
๓.๑	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๑	๕๘	๓	๐	๐	๔.๕๘	๙๑.๖๕	ระดับมากที่สุด
๓.๒	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๐	๕๔	๓	๒	๐	๔.๔๓	๘๘.๖๓	ระดับมากที่สุด
๓.๓	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๖๒	๖๖	๑๑	๐	๐	๔.๑๓	๘๒.๕๙	ระดับมากที่สุด
๓.๔	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๑	๕๕	๓	๐	๐	๔.๕๐	๘๙.๙๓	ระดับมากที่สุด
๓.๕	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๔	๕๒	๓	๐	๐	๔.๕๒	๙๐.๓๖	ระดับมากที่สุด

ลำดับ ที่	ประเด็น/ด้าน	พอใจ มาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจ น้อย (๓)	ไม่ พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ มาก (๑)	\bar{X}	ร้อยละ	แปลผล
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
๔.๑	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๐	๘๓	๑๖	๐	๐	๓.๘๓	๗๖.๕๕	ระดับมาก
๔.๒	จุด /ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๒	๘๔	๑๓	๐	๐	๓.๙๓	๗๘.๕๖	ระดับมาก
๔.๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๖	๕๐	๓๙	๔	๐	๓.๐๙	๖๑.๘๗	ระดับมาก
๔.๔	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	๗๗	๖๑	๑	๐	๐	๔.๕๓	๙๐.๕๐	ระดับมากที่สุด
๕.	ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อ การให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ใด	๕๓	๘๔	๒	๐	๐	๔.๓๒	๘๖.๔๗	ระดับมากที่สุด
รวมเฉลี่ย							๔.๐๙	๘๑.๗๒	ระดับมากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ค่าเฉลี่ย

ใช้สูตร
$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

$$\bar{X}$$
 = ค่าเฉลี่ย

$$\sum fx$$
 = ผลรวมของความถี่ของคะแนนทั้งหมด

$$N$$
 = จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด

๒. เกณฑ์เฉลี่ยการประเมิน

คะแนนเฉลี่ย ๔.๐๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มีการดำเนินการในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๓.๐๑ - ๔.๐๐ หมายถึง มีการดำเนินการในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย ๒.๐๑ - ๓.๐๐ หมายถึง มีการดำเนินการในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๑ - ๒.๐๐ หมายถึง มีการดำเนินการในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๐.๐๐ - ๑.๐๐ หมายถึง มีการดำเนินการในระดับน้อยที่สุด

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรเทศบาล
ตำบลเมืองเก่า ในภาพรวมรายด้าน ดังนี้

๑. ด้านเวลา	ร้อยละ ๘๔.๘๙
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ ๗๒.๙๕
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ร้อยละ ๘๘.๖๓
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ ๗๖.๘๗
๕. ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	ร้อยละ ๘๖.๔๗

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลเมืองเก่าโดย
ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดตามเกณฑ์เฉลี่ยการประเมิน ร้อยละ ๘๑.๗๒
