



รายงานผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลท่านา ประจำปีงบประมาณ 2564

อำเภอกะปง จังหวัดพังงา



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลท่านา ประจำปีงบประมาณ 2564

อำเภอกะปง จังหวัดพังงา

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่านา อำเภอกะปง  
จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อ  
สรุปผลจำนวน 100 คน

2. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ 2564

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่ง  
แบบสอบถามเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมิน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามให้คำร้อยละประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1.เพศ			
-ชาย	28	28	
-หญิง	72	72	

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>2. อายุ</b>			
- ต่ำกว่า 20 ปี	24	24	
- 21-40 ปี	30	30	
- 41-60ปี	35	35	
- 60 ปีขึ้นไป	11	11	
<b>3. ระดับการศึกษา</b>			
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	52	52	
- ปริญญาตรี	42	42	
- สูงกว่าปริญญาตรี	6	6	
<b>4. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>			
- ประชาชนทั่วไป	45	45	
- ชุมชน	16	16	
- องค์กรเอกชน	5	5	
- หน่วยงานภาครัฐ	11	11	
- หน่วยงานภาคเอกชน	23	23	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72 อยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 35 ระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52 และสถานภาพของผู้มารับบริการ ประชาชนทั่วไปผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 45

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

ระดับ 5 = ดีมาก , ระดับ 4 = ดี , ระดับ 3 = ปานกลาง , ระดับ 2 = น้อย , ระดับ 1 = น้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ระดับ
	5	4	3	2	1	
<b>1 .ด้านเวลา</b>						
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	35	47	16	2	0	ดี
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	43	45	10	2	0	ดี
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
2.1 การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	39	52	13	0	0	ดี
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	28	54	18	0	0	ดี
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
3.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	44	38	18	0	0	ดีมาก
3.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น	49	32	17	2	0	ดีมาก
3.3 บุคลากรบริการด้วยความโปร่งใส เช่น การไม่ขอสิ่งตอบแทน หรือผลประโยชน์อื่นใด	100	0	0	0	0	ดีมาก
3.4 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	95	4	1	0	0	ดีมาก

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ระดับ
	5	4	3	2	1	
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
4.1ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดการให้บริการ	30	18	52	0	0	ปานกลาง
4.2ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	25	45	22	8	0	ดี
4.3ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับ	44	31	15	10	0	ดีมาก
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	24	31	42	3	0	ปานกลาง
<b>5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด</b>	72	10	8	0	0	ดีมาก

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1.ด้านเวลา

1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจระดับดีมาก จำนวน 35 คน มีความพึงพอใจระดับดีจำนวน 47 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวน 16 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อยจำนวน 2 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับ ดี

1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจระดับดีมาก จำนวน 43คน มีความพึงพอใจในระดับดีจำนวน 45 คน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน 10 คน มีความพึงพอใจระดับน้อยจำนวน 2 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับ ดี

#### 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2.1 การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจระดับดีมาก จำนวน 35 คน มีความพึงพอใจระดับดีจำนวน 52 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวน 13 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับ ดี

2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน มีความพึงพอใจระดับดีมากจำนวน 28 คน มีความพึงพอใจในระดับดีจำนวน 54 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวน 18 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับดี

### 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

3.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน มีความพึงพอใจระดับดีมาก จำนวน 44 คน มีความพึงพอใจในระดับดีจำนวน 38 คนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวน 18 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

3.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน มีความพึงพอใจระดับดีมาก จำนวน 49 คน มีความพึงพอใจในระดับดีจำนวน 32 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวน 17 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อยจำนวน 2 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

3.3 บุคลากรบริการด้วยความโปร่งใส เช่น การไม่ขอสิ่งตอบแทน หรือผลประโยชน์อื่นใด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจระดับดีมากจำนวน 100 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

3.4 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจระดับดีมาก จำนวน 95 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 4 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวน 1 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดการให้บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน มีความพึงพอใจระดับดีมาก จำนวน 30 คน มีความพึงพอใจในระดับดีจำนวน 18 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวน 52 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

4.2 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจระดับดีมากจำนวน 25 คน มีความพึงพอใจในระดับดีจำนวน 45 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวน 22 มีความพึงพอใจในระดับน้อยจำนวน 8 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับดี

4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจระดับดีมากจำนวน 44 คน มีความพึงพอใจในระดับดีจำนวน 31 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวน 15 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อยจำนวน 10 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจระดับดีมากจำนวน 24 คน มีความพึงพอใจในระดับดีจำนวน 31 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวน 42 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อยจำนวน 3 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจระดับดีมากจำนวน 72 คน มีความพึงพอใจในระดับดีจำนวน 20 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวน 8 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

ข้อเสนอแนะ

-