



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
เทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเทศบาลตำบลทุ่งหลวง  
อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน  
เพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลทุ่งหลวง  
อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลทุ่งหลวง ประจำปี  
งบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

## ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๖๕	(๖๕)
หญิง	๓๕	(๓๕)
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>
<b>๒. อายุระหว่าง</b>		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๑๙	(๑๙)
๒๕ - ๓๕ ปี	๒๑	(๒๑)
๓๕ - ๖๐ ปี	๕๕	(๕๕)
มากกว่า ๖๐ ปี	๕	(๕)
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถม	๑๒	(๑๒)
มัธยมศึกษาตอนต้น / ปวช.	๒๕	(๒๕)
มัธยมศึกษาตอนปลาย /	๓๑	(๓๑)
ปวช. ปวส.	๒๑	(๒๑)
ปริญญาตรี	๑๑	(๑๑)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	(-)
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๔๕	(๔๕)
รับจ้าง	๒๕	(๒๕)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๓	(๑๓)
รับราชการ	๘	(๘)
ว่างงาน	๙	(๙)
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>( ๑๐๐.๐๐ )</b>

## ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจร้อยละ				
	มากที่สุด (๕)	ดีมาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๗๙	๒๑			
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๑	๑๙			
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๗๐	๓๐			
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๗๑	๒๙			
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๗๖	๒๔			
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๗๔	๒๖			
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน)	๗๕	๒๕			
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๗๗	๒๓			
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๑	๒๙			
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๖๕	๓๕			
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๖	๓๔			
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๗๕	๒๕			
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๖๕	๓๕			
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๗๒	๒๘			
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๖๕	๓๕			
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๗๒	๒๖	๒		
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๖๗	๓๓			
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๗๒	๒๘			
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๖๘	๓๒			
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๖๕	๓๕			
<b>ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
๑. ได้รับการตรงตามความต้องการติดต่อราชการ	๖๘	๓๒			
๒. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๗๔	๒๖			
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๗๒	๒๘			

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่องานบริการ / โครงการต่าง ๆ ของเทศบาล ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจร้อยละ				
	มากที่สุด (๕)	ดีมาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. โครงการบริการรถกระเช้า ตัดไม้ บริการสาธารณะ อื่นๆ	๗๕	๒๕			
๒. โครงการบริการสาธารณูปโภค ด้าน น้ำประปา เพื่อการอุปโภค บริโภค	๗๒	๒๘			
๓. โครงการงานประเพณีต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งหลวง	๖๕	๓๒	๓		
๔. โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี , การเงิน/การคลัง	๗๔	๒๖			
๕. โครงการส่งเสริมช่วยเหลือผู้สูงอายุ , คนพิการ ฯลฯ ในเขตเทศบาล	๗๗	๒๓			
๖. โครงการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมฯ ในเขตเทศบาลฯ	๖๕	๓๕			
๗. โครงการส่งเสริมการศึกษาใน ศพด.และโรงเรียนในเขตพื้นที่ เทศบาลฯ	๖๘	๓๒			
๘. โครงการบริการป้องกันภัยบรรเทาสาธารณภัย (อพพร./จิตอาสาฯ)	๗๑	๒๙			
๙. โครงการบริหารจัดการตามสถานการณ์ โควิด ๑๙	๗๓	๒๗			

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลทุ่งหลวง โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐๐.๑๖
- ๒ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐๐.๐๐
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐๐.๐๐

๗. ปัญหาอุปสรรค/ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ด้วยสถานการณ์โควิด ๑๙ อาจทำให้การดำเนินกิจกรรม การบริการประชาชนได้ได้เต็มที่หรือบางกิจกรรมต้องมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม จึงทำให้เกิดความไม่สะดวกและรวดเร็วเท่าที่ควร

๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย จะต้องนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในกระบวนการ

๗.๓ เจ้าหน้าที่ควรปรับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงานในการบริการเวลาพักเที่ยง

(นายเรียบ โยธาจันทร์)  
นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งหลวง