

**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ของเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน  
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๘๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

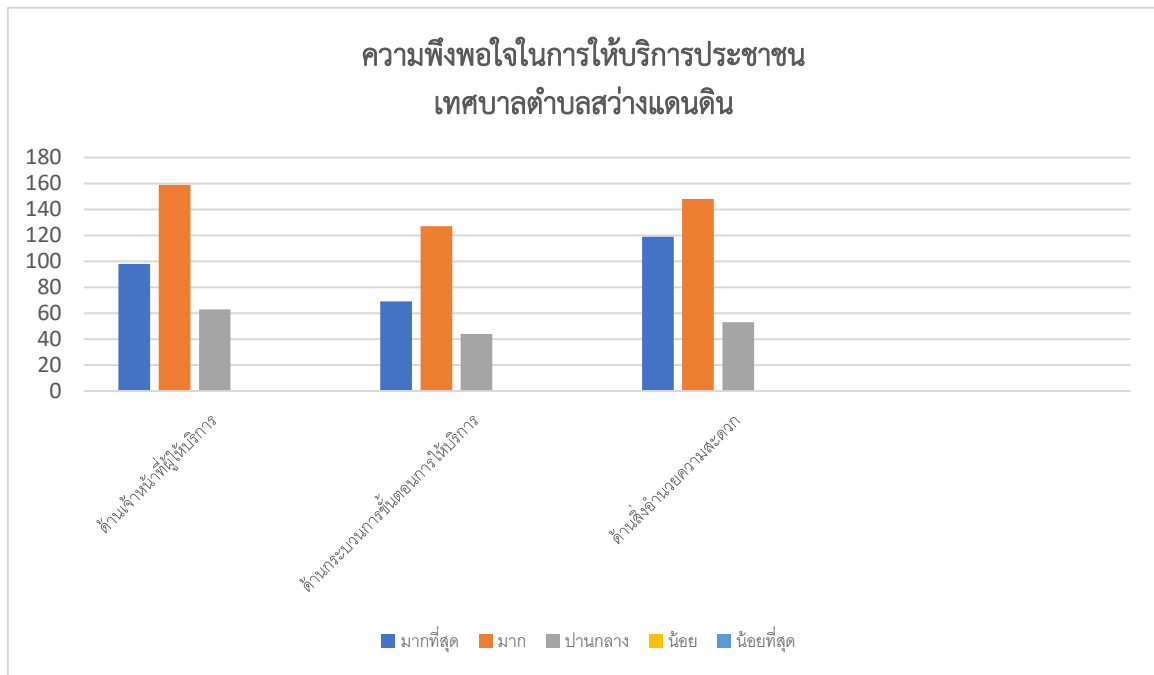
**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๓๓	๔๑
หญิง	๔๗	๕๙
<b>รวม</b>	<b>๘๐</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี		
๒๑ - ๔๐ ปี	๔๗	๕๙
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๔	๓๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๙	๑๑
<b>รวม</b>	<b>๘๐</b>	
<b>๓. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๒	๑๕
มัธยมศึกษา	๓๕	๔๔
ปริญญาตรี	๒๐	๒๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๓	๑๖
<b>รวม</b>	<b>๘๐</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๒๐	๒๕
ผู้ประกอบการ	๑๗	๒๑

ประชาชน	๒๒	๒๘
องค์กร	๑๒	๑๕
อื่น ๆ	๙	๑๑
<b>รวม</b>	<b>๔๓</b>	<b>๕๔</b>

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย การวางตัว เรียบร้อย	๑๙/๒๔%	๔๑/๕๑%	๒๐/๒๕%		
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๕/๓๑%	๔๐/๕๐%	๑๕/๑๙%		
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือได้อย่างชัดเจน	๓๒/๔๐%	๓๖/๔๕%	๑๒/๑๕%		
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๒/๒๘%	๔๒/๕๒%	๑๖/๒๐%		
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑	การให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๓/๒๙%	๔๔/๕๕%	๑๓/๑๖%		
๒	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวกรวดเร็ว	๒๕/๓๑%	๔๓/๕๙%	๘/๑๐%		
๓	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๒๑/๒๖%	๓๖/๔๕%	๒๓/๒๙		
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๙/๓๖%	๔๐/๕๐%	๑๑/๑๔%		
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๐/๓๘%	๓๖/๔๕%	๑๔/๑๗		
๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๑๘/๒๓%	๓๙/๔๙%	๒๓/๒๙%		
๔	อาคารสถานที่ที่มีความสะดวก ปลอดภัย	๔๒/๕๓%	๓๓/๔๑%	๕/๖%		



จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้บริการ

- |   |                            |                    |
|---|----------------------------|--------------------|
| ๕ | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  | คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ |
| ๔ | ระดับความพึงพอใจมาก        | คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓ |
| ๓ | ระดับความพึงพอใจปานกลาง    | คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒ |
| ๒ | ระดับความพึงพอใจน้อย       | คิดเป็นร้อยละ      |
| ๑ | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ      |

#### ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของสำนักปลัด โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘

#### ๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม
- ๗.๒ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๓ ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือได้อย่างชัดเจน
- ๗.๔ ควรจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน