

**รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
เทศบาลตำบลปรางค์กู่ อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนของเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ต่อการให้บริการของหน่วยงาน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑๕๐ คน ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓ ส่วน โดยสรุปผลความพึงพอใจดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้
- เพศ :** ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗ และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓
- อายุ :** ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๑ รองลงมาเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๒๖ - ๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๒๖ รองลงมาเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๑๕ - ๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และรองลงมาเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๖๑ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓
- การศึกษา :** ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นผู้มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ รองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๘ รองลงมาเป็นผู้ที่มีระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๖ และรองเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และรองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ ๐.๗ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

เป็นข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจใน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ซึ่งพบว่า จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน ๑๕๐ คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๕

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

เป็นข้อมูลเสนอแนะของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ต้องการให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปฏิบัติงานมากขึ้น

วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน การให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์กู๋

เทศบาลตำบลปรางค์กู๋ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์กู๋ เพื่อวัดผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์เพื่อการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล ต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๑๕๐ ราย แบบสอบถามความพึงพอใจทั้งหมด ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์กู๋ ได้แก่ ข้อมูลเพศ อายุ การศึกษา

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ เป็นข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์กู๋ โดยมีการกำหนดเกณฑ์การตอบแบบประเมินและเกณฑ์หาค่าเฉลี่ย ดังนี้

เกณฑ์การตอบแบบประเมิน แบบสอบถามความพึงพอใจเป็นแบบเลือกตอบตามเกณฑ์แบ่งเป็น ๕ ระดับ (Rating Scale) แทน ๕ ความหมาย ดังนี้

- ๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ๔ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- ๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ จะใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นตัวชี้วัดตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ เป็นข้อมูลเสนอแนะของผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์กู๋

ทั้งนี้ แบบสอบถามความพึงพอใจทั้ง ๓ ส่วน สามารถวิเคราะห์ผลได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ข้อมูลทั่วไป	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
(๑) เพศ	ชาย	๗๐	๔๖.๗
	หญิง	๘๐	๕๓.๓
(๒) อายุ	อายุตั้งแต่ ๑๕ - ๒๕ ปี	๓๐	๒๐
	อายุตั้งแต่ ๒๖ - ๔๐ ปี	๓๙	๒๖
	อายุตั้งแต่ ๔๑ - ๖๐ ปี	๗๖	๕๑
	อายุตั้งแต่ ๖๑ ปี ขึ้นไป	๕	๓
(๓) การศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา	๑๘	๑๒
	ประถมศึกษา	๔๒	๒๘
	มัธยมศึกษา	๕๐	๓๓.๓
	อนุปริญญา	๑	๐.๗
	ปริญญาตรีขึ้นไป	๓๙	๒๖

จากตารางที่ ๑ พบว่ามีผู้ตอบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน ๑๕๐ คน เป็นเพศชาย ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗ และเพศหญิง ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจเป็นผู้อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๑๕ - ๒๕ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจเป็นผู้อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๒๖ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจเป็นผู้อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ และ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจเป็นผู้อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๖๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘ ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยม จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗ และ ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ ๒ แสดงคะแนนรวม ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ ๒.๑ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	คะแนน	ค่าร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ	
	รวม			พึงพอใจ	
(๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๘๑๕	๘๑.๕๐	๔.๑๐	มาก	
(๒) การให้บริการมีความถูกต้องและ รวดเร็ว	๘๓๕	๘๓.๕๐	๔.๒๒	มาก	
(๓) ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับ สภาพงาน	๘๗๗	๘๗.๗๐	๔.๓๗	มาก	
(๔) การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๘๖๓	๘๖.๓๐	๔.๓๐	มาก	
	รวม	๓,๓๙๐	๘๑.๔๐	๔.๒๓	มาก

จากตารางที่ ๒.๑ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน ๑๕๐ คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจในข้อ (๓) ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๗) รองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อ (๔) การให้บริการเป็นไปตามระดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๐) รองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อ (๒) การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๒) และรองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๐) ตามลำดับดังกล่าว

ตารางที่ ๒.๒ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	คะแนน	ค่าร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ	
	รวม			พึงพอใจ	
(๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	๙๔๐	๙๔.๐๐	๔.๖๐	มากที่สุด	
(๒) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็ว เอาใจใส่	๙๒๐	๙๒.๐๐	๔.๕๗	มากที่สุด	
(๓) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบ ข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๘๙๐	๘๙.๐๐	๔.๔๐	มาก	
(๔) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	๙๒๐	๙๒.๐๐	๔.๕๗	มากที่สุด	
	รวม	๓,๖๗๐	๙๒.๔๐	๔.๕๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒.๒ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน ๑๕๐ คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจในข้อ (๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเป็นมิตร ในระดับมากที่สุด ค่าร้อยละ ๙๔.๐๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐) รองลงมาผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจในข้อ (๒) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็ว เอาใจใส่ และ ข้อที่ (๔) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๒.๓ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	คะแนน	ค่าร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
(๑) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๙๔๔	๙๔.๔๐	๔.๕๕	มากที่สุด
(๒) มีความชัดเจนของป้ายบอกทาง และสถานที่ให้บริการ	๘๙๐	๘๙.๐๐	๔.๒๐	มาก
(๓) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๘๗๖	๘๗.๖๐	๔.๑๕	มาก
(๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	๙๒๐	๙๒.๐๐	๔.๕๐	มากที่สุด
รวม	๓,๖๓๐	๙๐.๑๐	๔.๕๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒.๓ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าจากการประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน ๑๕๐ คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๑) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕) รองลงมามีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐) รองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๒) ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐) และรองลงมา มีความระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๓) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๕) ตามลำดับ

ตารางที่ ๒.๔ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	คะแนน	ค่าร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
(๑) ได้รับความตรงตามความต้องการ	๙๔๐	๙๔.๐๐	๔.๕๑	มากที่สุด
(๒) ได้รับความที่เป็นประโยชน์	๙๓๕	๙๓.๕๐	๔.๒๕	มาก
(๓) ได้รับความที่เป็นประโยชน์	๙๑๐	๙๑.๐๐	๔.๐๕	มาก
(๔) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนด	๙๕๐	๙๕.๐๐	๔.๖๓	มากที่สุด
รวม	๓,๗๓๕	๙๓.๐๐	๔.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒.๔ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน ๑๕๐ คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๔) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนด ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓) รองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๑) ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑) รองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๒) ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕) และ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๓) ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๕) ตามลำดับ

ตารางที่ ๒.๕ ภาพรวมทุกด้าน

รายการประเมิน	คะแนน	ค่าร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
(๑) ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓,๓๙๐	๘๑.๔๐	๔.๒๓	มาก
(๒) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓,๖๗๐	๙๒.๔๐	๔.๕๕	มากที่สุด
(๓) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๓,๖๓๐	๙๐.๑๐	๔.๕๑	มากที่สุด
(๔) ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	๓,๗๓๕	๙๓.๐๐	๔.๖๐	มากที่สุด
รวม	-	๘๙.๔๕	๔.๔๖	มาก

จากตารางที่ ๒.๕ ความพึงพอใจทุกด้านในภาพรวม พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน ๑๕๐ คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๕ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๖)

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต้องการให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการปฏิบัติงานมากขึ้น