



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลน้ำเย็น อำเภอน้ำเย็น จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย

เทศบาลตำบลน้ำเย็น
อำเภอน้ำเย็น จังหวัดอุบลราชธานี

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลน้ำเย็น อำเภอน้ำเย็น จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำเย็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลน้ำเย็นที่ใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ขอมูทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ขอ

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ขอ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๘ ขอ

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ขอ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

การระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ระดับ ๒ หมายถึง พอใจ

ระดับ ๓ หมายถึง พอใจปานกลาง

ระดับ ๔ หมายถึง พอใจมาก

ระดับ ๕ หมายถึง พอใจมากที่สุด

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลน้ำเย็น อำเภอน้ำเย็น จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๔๑	๔๑.๐๐
หญิง	๕๙	๕๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕.๐๐
๒๐ - ๔๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๕	๔๕.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๒๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๓.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๓	๓๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๘	๔๘.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๓	๑๓.๐๐
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๖	๖.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๔.อาชีพ		
นักศึกษา	๔	๔.๐๐
ข้าราชการ	๔	๔.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๖	๖.๐๐
เกษตรกร	๗๐	๗๐.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๖	๖.๐๐
อื่นๆ	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำเย็น ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๐% อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐% ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐% ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐% รองลงมา คือ ประเภท อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐%

๒.ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๒	๖๐	๒๐	๐	๐
๑.๒ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕	๕๕	๒๐	๐	๐
๑.๓ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๔๘	๒๒	๐	๐
๑.๔ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖	๔๗	๒๖	๑	๐
๑.๕ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๙	๖๑	๑๐	๐	๐
รวม	๑๓๒	๒๗๑	๙๘	๑	๐
ร้อยละ	๒๖.๔	๕๔.๒๐	๑๙.๖๐	๐.๒๐	๐.๐๐
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อธยาศัยดี)	๒๔	๖๐	๑๖	๐	๐
๒.๒ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๒	๕๖	๒๒	๐	๐
๒.๓ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๗	๕๘	๑๕	๐	๐
๒.๔เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๕	๑๗	๐	๐
๒.๕ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๗	๖๒	๒๑	๐	๐
รวม	๑๑๘	๒๙๑	๙๑	๐	๐
ร้อยละ	๒๓.๖๐	๕๘.๒๐	๑๘.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕	๕๖	๑๘	๑	๐
๓.๒ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๕๐	๑๒	๓	๐
๓.๓ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๒	๔๖	๑๘	๑๔	๐
๓.๔ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๒๑	๖๖	๑๒	๑	๐
๓.๕คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	๒๒	๔๙	๒๙	๐	๐
๓.๖การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๙	๔๙	๒๒	๑๐	๐
๓.๗มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖	๔๔	๑๘	๒	๐
๓.๘ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๗	๔๐	๒๑	๑๒	๐
รวม	๒๐๗	๔๐๐	๑๕๐	๔๓	๐
ร้อยละ	๒๕.๘๘	๕๐	๑๘.๗๕	๕.๓๗	๐.๐๐
๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๗	๕๓	๐	๐	๐
๔.๒ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์	๓๓	๖๐	๗	๐	๐
๔.๓ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๐	๕๓	๑๕	๒	๐
รวม	๑๑๐	๑๖๖	๒๒	๒	๐
ร้อยละ	๓๖.๖๗	๕๕.๓๓	๗.๓๓	๐.๖๗	๐.๐๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลน้ำเย็น ในภาพรวมรายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

-พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๒๖.๔๐
-พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๕๔.๒๐
-พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๑๙.๖๐
-พึงพอใจน้อย	ร้อยละ ๐.๒๐
-พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

-พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๒๓.๖๐
-พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๕๘.๒๐
-พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๑๘.๒๐
-พึงพอใจน้อย	ร้อยละ ๐.๐๐
-พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

-พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๓๘.๘๘
-พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๕๐.๐๐
-พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๑๘.๗๕
-พึงพอใจน้อย	ร้อยละ ๕.๓๗
-พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๔ ด้านพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

-พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๓๖.๖๗
-พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๕๕.๓๓
-พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๗.๓๓
-พึงพอใจน้อย	ร้อยละ ๐.๖๗
-พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำเย็น

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำเย็น โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๑๔ , พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๔๓ , พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕.๙๗ , พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๑.๕๖ , พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)

๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์

๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

เมื่อพิจารณาประเด็นความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละด้านรายชื่อ พบว่า ประเด็นที่เทศบาลตำบลน้ำเย็นความโดดเด่นคือประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้งนี้ เนื่องจากเทศบาลตำบลน้ำเย็นได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการและสร้างความประทับใจเริ่มแรกให้กับผู้รับบริการเพราะเมื่อประชาชนได้รับ

ความประทับใจตั้งแต่เริ่มแรกแล้วจะส่งผลต่อทัศนคติเชิงบวกต่อการให้บริการขององค์กรนั้นๆ นอกจากนี้ผล การศึกษายังพบว่าในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ ถึงพอใจมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามในการรักษามาตรฐานการให้บริการนั่นเอง ทั้งนี้ เพราะผู้ ให้บริการคือบุคคลที่ จะทำให้ผู้พบเห็นเกิดความประทับใจทั้งในด้านบวกหรือด้านลบ ผู้ที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ตรงต่อเวลา มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ ตลอดจนมีการแต่งกายเหมาะสมและมี มารยาทสังคมอันดี จะเป็นที่ประทับใจใคร่คบหาสมาคม บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ด้วยการฝึกฝน เช่น การฝึกท่วงทีกริยาที่ดี แต่งกายให้เหมาะสม การมีมารยาทสังคมที่ดี การเป็นผู้ให้บริการควรต้องดูแลและ รักษาบุคลิกภาพและการแต่งกายให้เหมาะสม สุภาพเรียบร้อยและ สะอาด อย่างเป็นปกติ เพื่อสร้างความ ประทับใจแรกพบ และสร้างความมั่นใจในการรับบริการจากเราอย่างพึงพอใจทั้งด้านงานบริการและ ภาพลักษณ์ เมื่อผู้รับบริการประทับใจก็จะลดความกังวลใจและเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารท้องถิ่น เทศบาลตำบลน้ำเย็น ควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่างๆ ที่มีร้อยละความ พึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ให้รักษามาตรฐานการบริการให้คงอยู่ต่อไป ทั้งนี้ เพื่อดำรงความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำเย็นไว้ต่อไป สำหรับข้อที่ควรปรับปรุงคือ ควรสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์เพื่อการให้บริการด้านการกู้ชีพกู้ภัยให้เพียงพอ เนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการประชาชน และควรสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกคือห้องน้ำห้องส้วมให้เพียงพอเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มา รับบริการต่อไป

ภาคผนวก

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยมากที่สุด (๑)
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ้อยาศัยดี)					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....



ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ