

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ของ เทศบาลตำบลหนองหงส์ อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปี พ.ศ. 2565**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองหงส์ ประจำปี พ.ศ. 2565 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไป และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 100 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปี พ.ศ. 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองหงส์ ประจำปี พ.ศ. 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	45	(45)
หญิง	55	(55)
รวม	100	(100)
2. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า 20 ปี	5	(5)
21-40 ปี	20	(20)
41-60 ปี	35	(35)
60 ปีขึ้นไป	40	(40)
รวม	100	(100)

3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	45	(45)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/เทียบเท่า	40	(40)
ปริญญาตรี	13	(13)
สูงกว่าปริญญาตรี	2	(2)
รวม	100	(100)
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/	20	(20)
ผู้ประกอบการ	15	(15)
ประชาชนผู้รับบริการ	60	(60)
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร ชุมชน	5	(5)
อื่นๆ	0	(0)
รวม	100	(100)

จากการประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ                    เพศ หญิง มากกว่าถึงร้อยละ 55 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 45

อายุ                    ระหว่าง 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 40 รองลงมาอายุระหว่าง 41-60 ปี ร้อยละ 35 21-40 ปี ร้อย  
ละ 20 และ ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 5

การศึกษา            ประถมศึกษา ร้อยละ 45 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ 40

ปริญญาตรี ร้อยละ 13 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 2

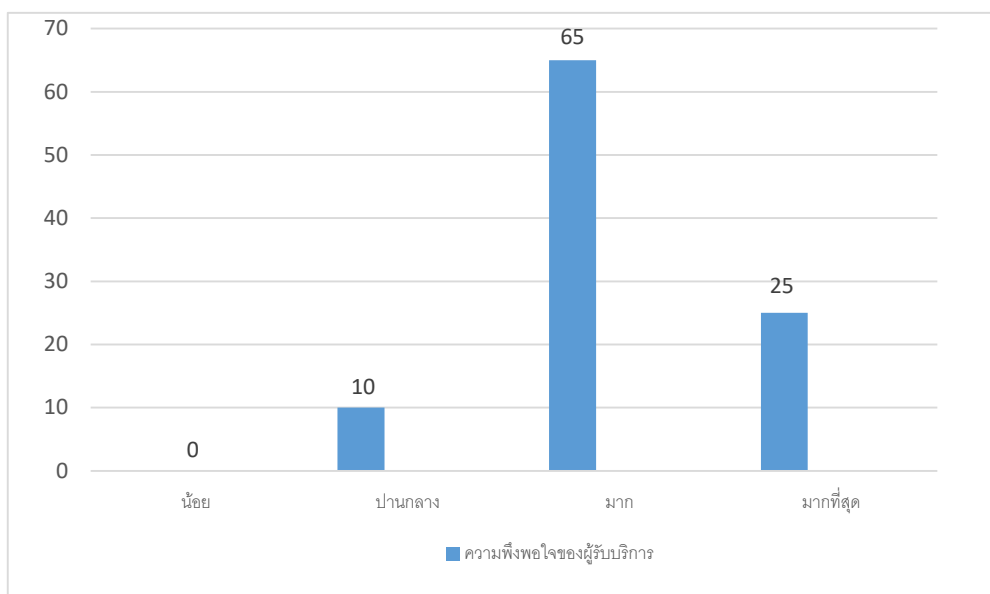
สถานภาพ            ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ 60 รองลงมา เกษตร ร้อยละ 20 ผู้ประกอบการ ร้อยละ 15  
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร ร้อยละ 5 และ อื่นๆ ร้อยละ 0

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	ต้องปรับปรุง	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	-	-	10	65	25
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	-	5	85	10
3.การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	-	3	10	80	7
4.การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	-	2	10	81	7
5.การให้บริการตามลำดับก่อนหลังเช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	-	-	5	86	9
6.ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	-	-	5	85	10
7.ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	-	-	5	80	15
8.จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	-	1	4	80	15
9.ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่นั่งรอรับบริการ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	-	1	4	83	12
10.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	-	-	5	85	10
รวม	-	0.70	6.30	81.00	12.00

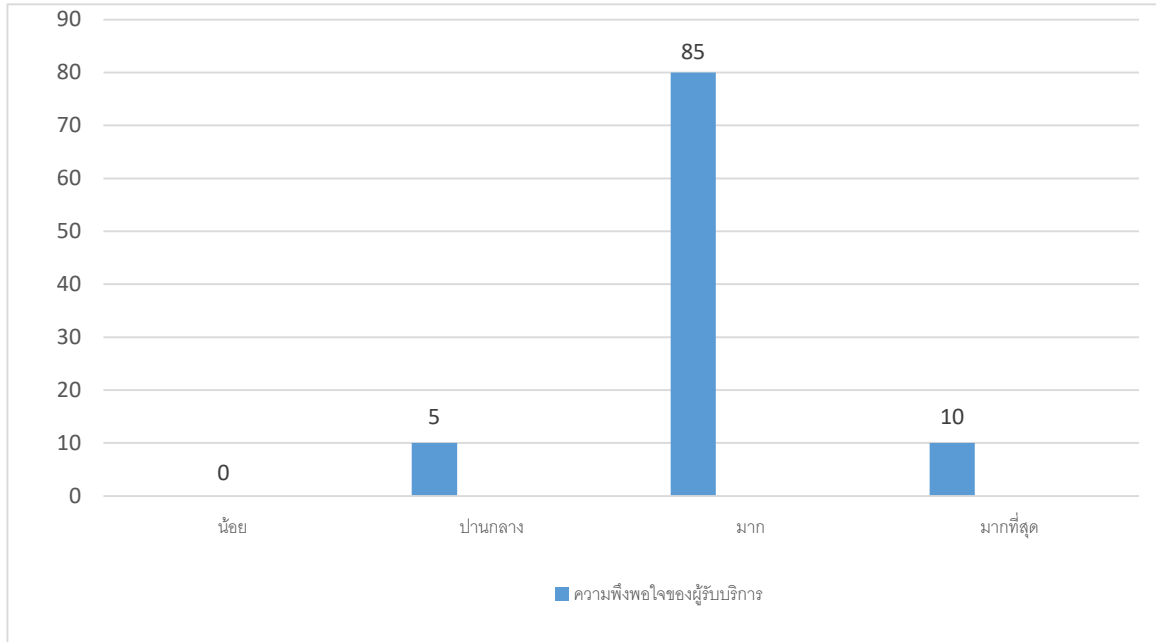
### แผนภูมิแสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ

#### แผนภูมิที่ 1 : การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

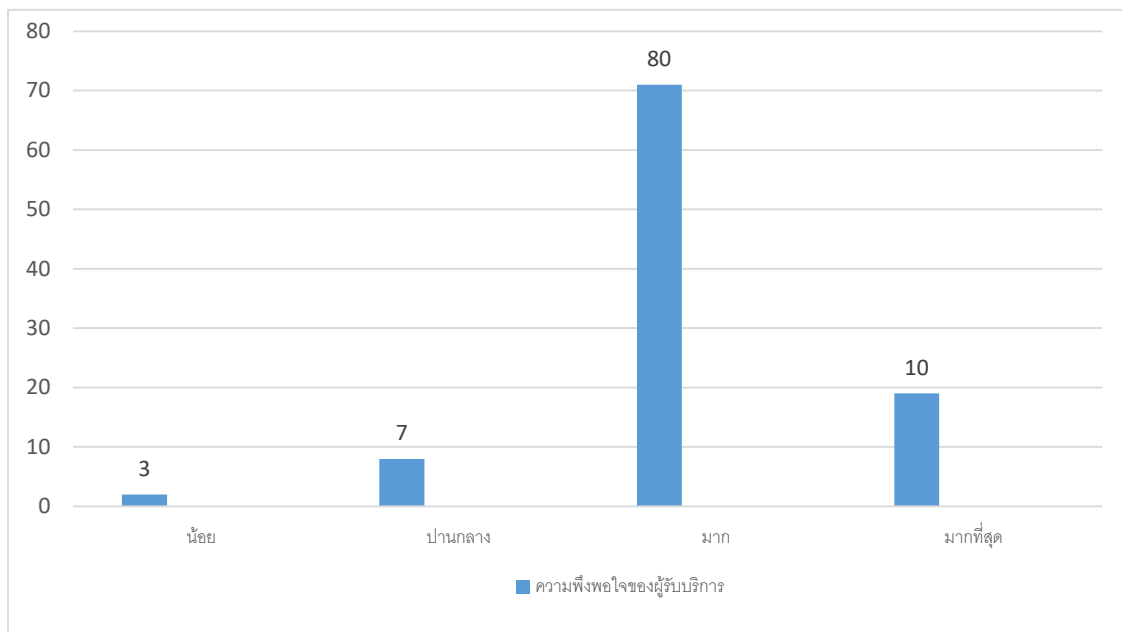


จากแผนภูมิ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในระดับสูงสุด คือ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 65 ลำดับที่สอง คือ ระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25 และลำดับสุดท้าย มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10

แผนภูมิที่ 2 : ความรวดเร็วในการให้บริการ



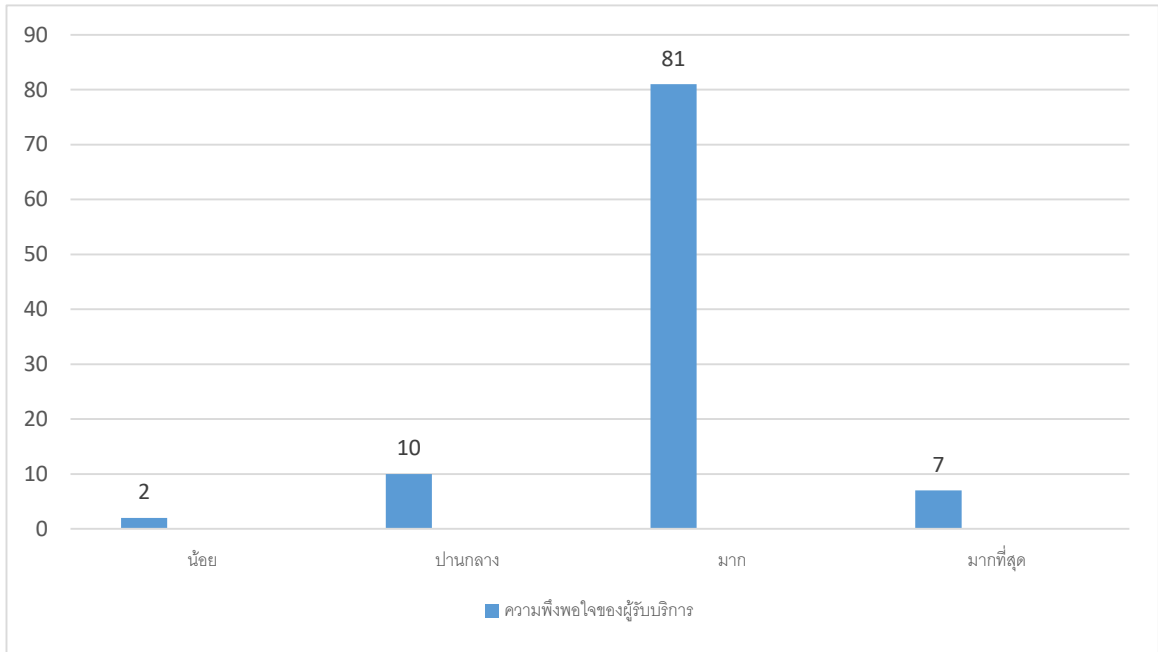
จากแผนภูมิ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับสูงสุด คือ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 85 ลำดับที่สอง คือระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10 และลำดับสุดท้าย มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5



แผนภูมิที่ 3 : การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการจากแผนภูมิ พบว่ามีประชาชนมีความพึงพอใจ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ

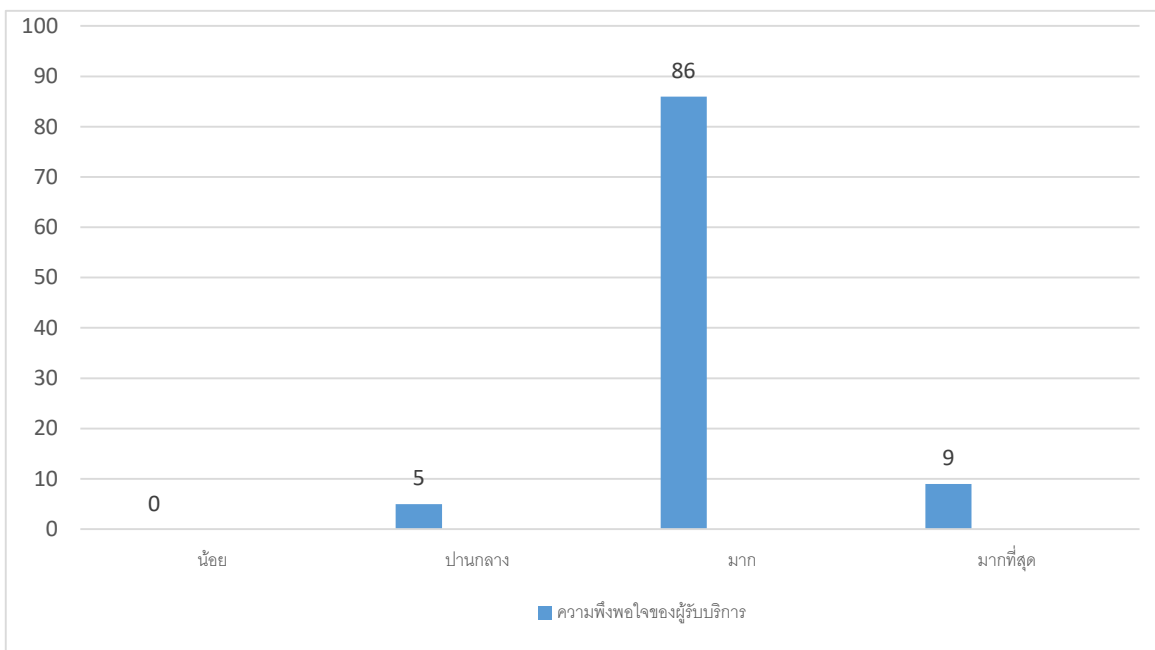
ให้บริการ ในระดับสูงสุด คือ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 80 ลำดับที่สอง คือ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7 และลำดับสุดท้ายน้อยคิดเป็นร้อยละ 3

แผนภูมิที่ 4 : การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้



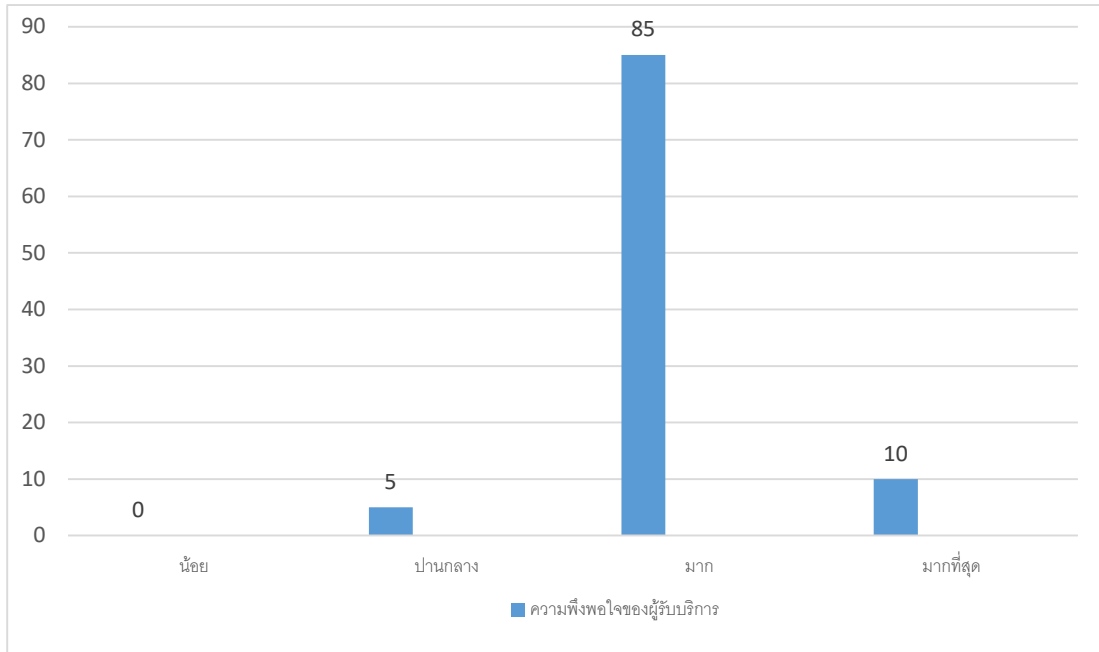
จากแผนภูมิ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ในระดับสูงสุด คือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81 ลำดับที่สอง คือ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10 ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7 ลำดับสุดท้ายมีความพึงพอใจในระดับ น้อย คิดเป็นร้อยละ 2

แผนภูมิที่ 5 : การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน



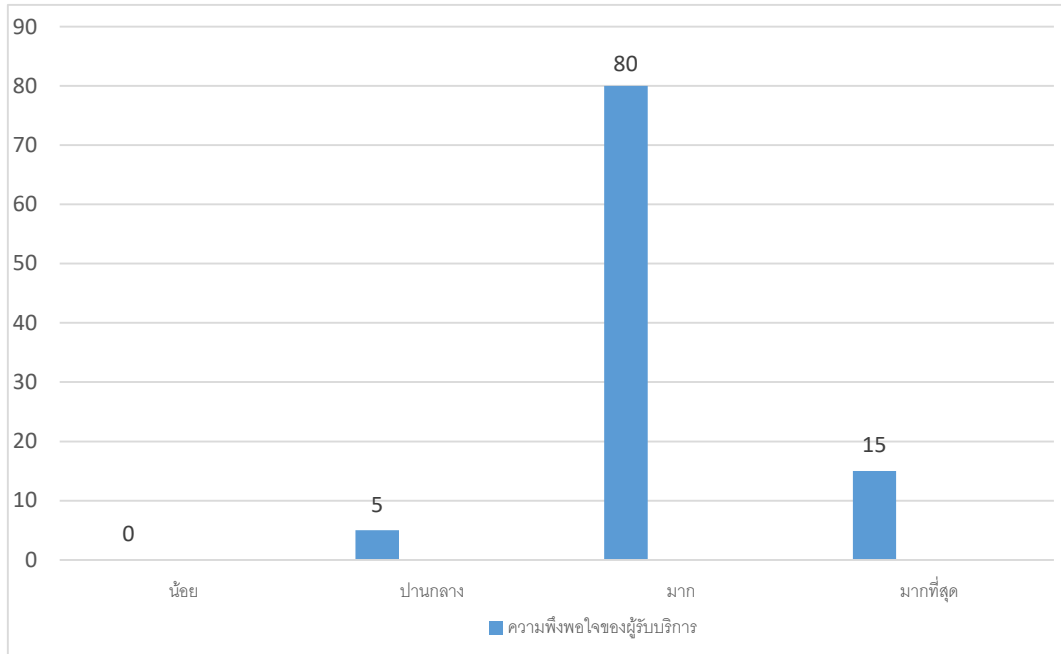
จากแผนภูมิพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ในระดับสูงสุด คือ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 86 ลำดับที่สอง คือ ระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9 และ ลำดับสุดท้าย มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5

**แผนภูมิที่ 6 : ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ**



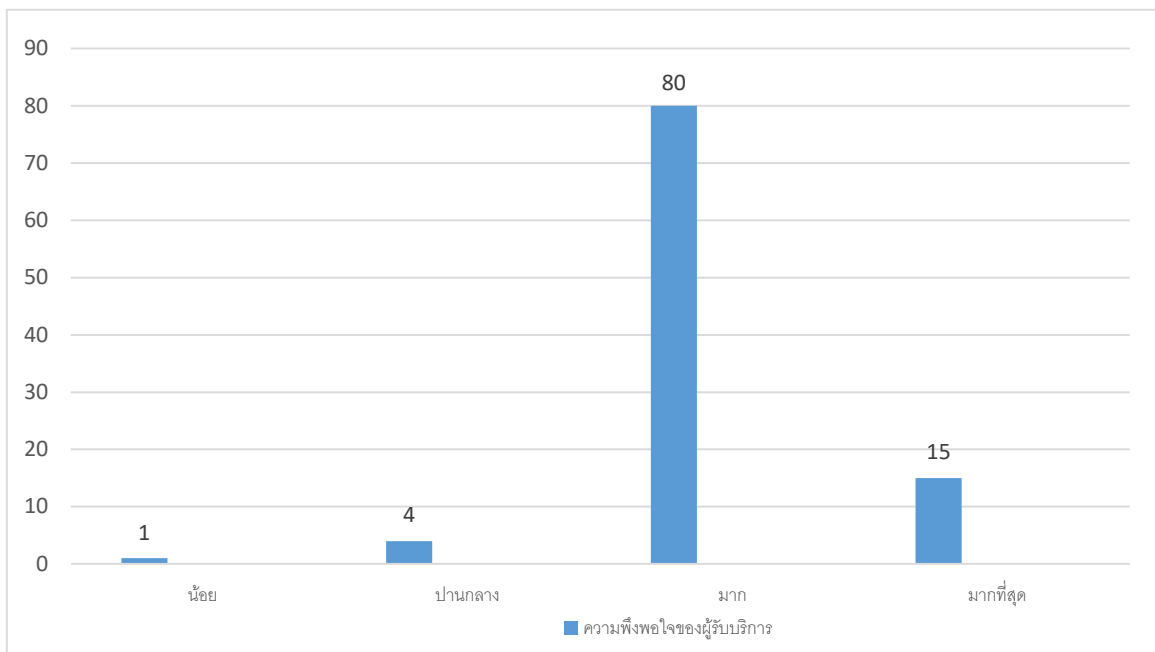
จากแผนภูมิที่ 6 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการในระดับสูงสุด คือ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 85 ลำดับที่สอง คือ ระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10 และ ลำดับสุดท้าย มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5

**แผนภูมิที่ 7 : ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ**



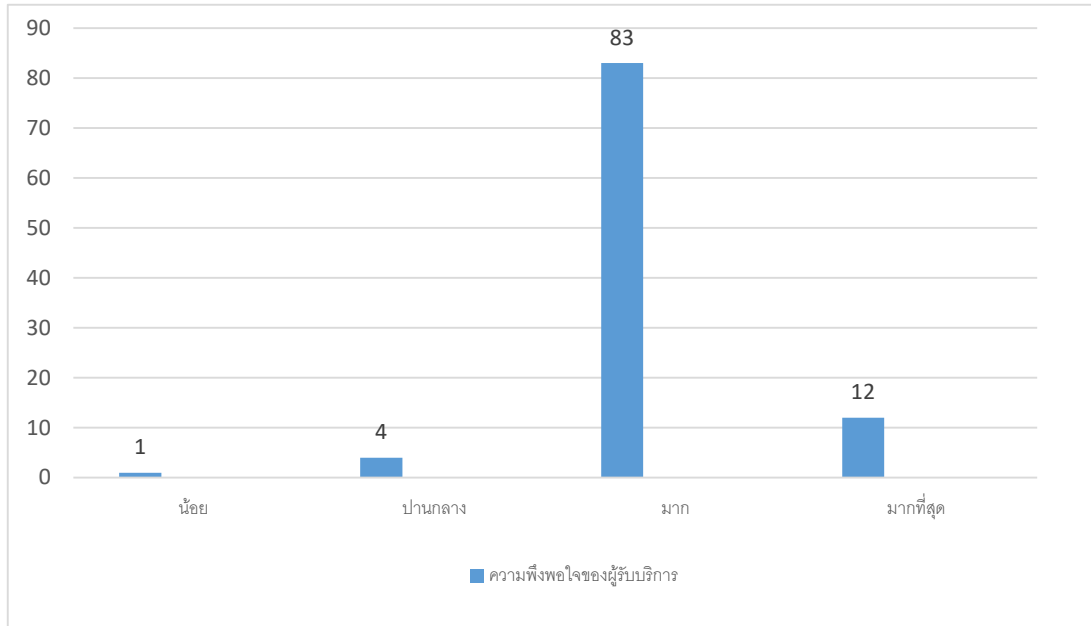
จากแผนภูมิที่ 7 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ในระดับสูงสุด คือ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80 ลำดับที่สอง คือ ระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15 และ ลำดับสุดท้ายมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5

**แผนภูมิที่ 8 : จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก**



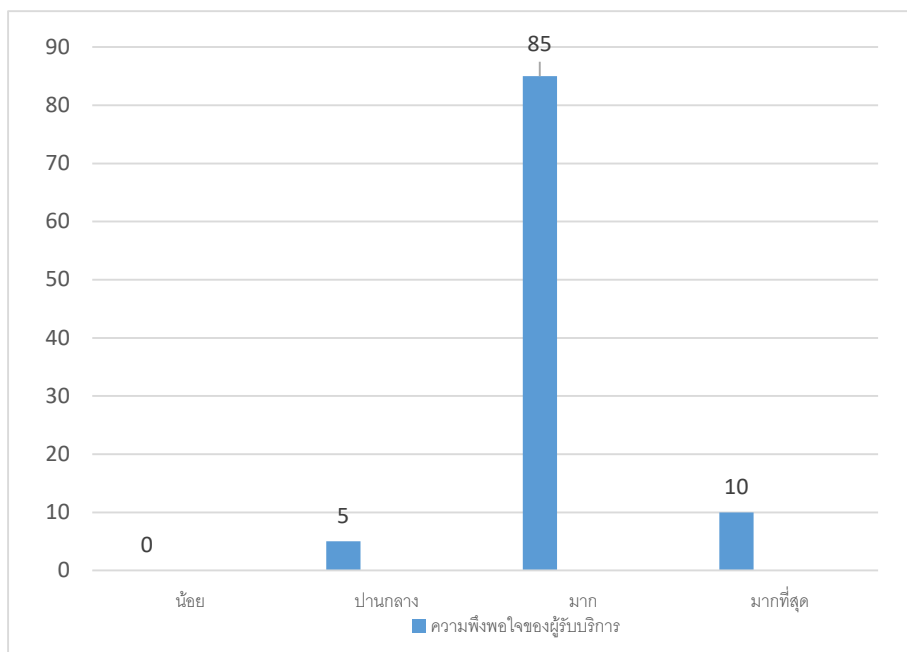
จากแผนภูมิที่ 8 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ในระดับสูงสุดคือ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 80 ลำดับที่สอง คือ ระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15 มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4 และลำดับสุดท้ายมีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1

แผนภูมิที่ 9 : ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ



จากแผนภูมิที่ 9 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ในระดับสูงสุด คือ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 83 ลำดับที่สอง คือ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12 มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4 และลำดับสุดท้าย มีความพึงพอใจในระดับ น้อย คิดเป็นร้อยละ 1

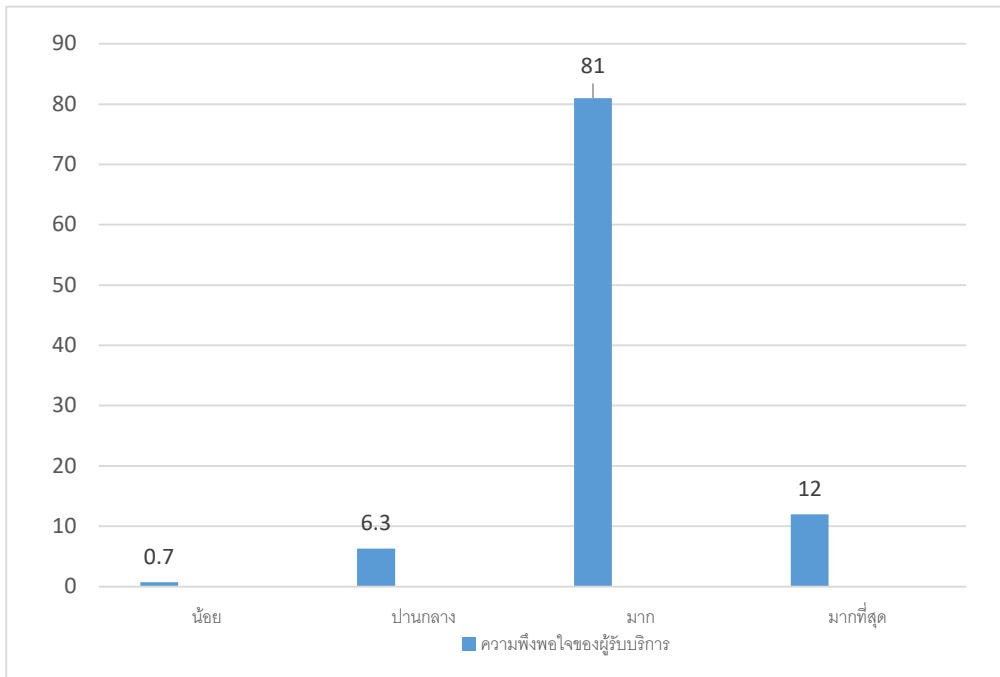
แผนภูมิที่ 10 : ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ



จากแผนภูมิที่ 10 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในระดับสูงสุด คือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85 ลำดับที่สอง คือ ระดับ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 10 และมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5



### แผนภูมิที่ 11 : สรุปผลการพึงพอใจ



จากแผนภูมิที่ 11 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก คือ คิดเป็นร้อยละ 81 ลำดับที่สองคือประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12 ลำดับที่สาม คือ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.3 และลำดับสุดท้าย ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ น้อย คิดเป็นร้อยละ 0.7

### 6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองหงส์ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81 รองลงมาประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12 ลำดับที่สาม คือ ประชาชนมีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.3 และลำดับสุดท้าย ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ น้อย คิดเป็นร้อยละ 0.7

### 7. ข้อเสนอแนะ

- 7.1 ควรมีการประเมินเป็นประจำทุกปีเพื่อปรับปรุงการให้ดียิ่งขึ้นไป
- 7.2 ข้าราชการ พนักงาน ต้องให้ความร่วมมือและปรับปรุงในการบริการรับใช้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม

