

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ของเทศบาลเมืองแฉะแหม อำเภอมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔  
( ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ )

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองแฉะแหม อำเภอมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนในตำบลแฉะแหม และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ( เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ )

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลเมืองแฉะแหม อำเภอมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลเมืองแฉะแหม อำเภอมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๓	๔๓
หญิง	๑๗	๕๖
รวม	๓๐	( ๑๐๐.๐๐ )
<b>๒. อายุระหว่าง</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๖
๒๑ - ๔๐	๑๗	๕๖
๔๑ - ๖๐	๑๐	๓๓
๖๐ ปีขึ้นไป	๑	๓
รวม	๓๐	( ๑๐๐.๐๐ )

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	-	๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๔	๔๖
ปริญญาตรี	๑๖	๕๓
สูงกว่าปริญญาตรี	-	๐
<b>รวม</b>	<b>๓๐</b>	<b>( ๑๐๐.๐๐ )</b>

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	-	๐
ผู้ประกอบการ	๖	๒๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๙	๖๓
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	๐
อื่นๆ โปรรระบุ.....	๕	๑๖
<b>รวม</b>	<b>๓๐</b>	<b>( ๑๐๐.๐๐ )</b>

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเวลา

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	น้อย	ควรปรับปรุง
๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๙/๓๐%	๑๕/๕๐%	๖/๒๐%	-	-
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗/๒๓.๓๓%	๑๙/๖๓.๓๓%	๔/๑๓.๓๓%	-	-

จากตารางที่ ๒ การให้บริการด้านเวลา พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓% ลำดับที่ ๒ คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๕๐

**ตารางที่ ๓** ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	น้อย	ควรปรับปรุง
๑	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๘/๒๖.๖๗%	๑๓/๔๓.๓๓%	๘/๒๖.๖๗%	๑/๓.๓๓%	-
๒	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘/๒๖.๖๗%	๑๔/๔๖.๖๗%	๗/๒๓.๓๓%	๑/๓.๓๓%	-
๓	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๙/๓๐%	๑๕/๕๐%	๖/๒๐%	-	-

**จากตารางที่ ๓** ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ลำดับที่สอง คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ๔๖.๖๗ ลำดับที่สาม คือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓

**ตารางที่ ๔** ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	น้อย	ควรปรับปรุง
๑	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๐/๓๓.๓๓%	๑๔/๔๖.๖๗%	๗/๒๓.๓๓%	-	-
๒	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๕/๕๐%	๑๒/๔๐%	๔/๑๓.๓๓%	-	-
๓	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๐/๓๓.๓๓%	๑๖/๕๓.๓๓%	๕/๑๖.๖๗%	-	-
๔	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๕/๕๐%	๑๑/๓๖.๖๗%	๕/๑๖.๖๗%	-	-
๕	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๕/๕๐%	๑๐/๓๓.๓๓%	๖/๒๐%	-	-

**จากตารางที่ ๔** ด้านการให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ ลำดับที่สอง คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ลำดับที่สาม คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

**ตารางที่ ๕** ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	น้อย	ควรปรับปรุง
๑	ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๑๑/๓๖.๖๗%	๑๒/๔๐%	๗/๒๓.๓๓%	๑/๓.๓๓%	-
๒	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๑/๓๖.๖๗%	๑๐/๓๓.๓๓%	๙/๓๐%	๑/๓.๓๓%	-
๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรองรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๘/๒๖.๖๗%	๑๓/๔๓.๓๓%	๗/๒๓.๓๓%	๒/๖.๖๗%	-
๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐/๓๓.๓๓%	๑๓/๔๓.๓๓%	๘/๒๖.๖๗%	-	-

**จากตารางที่ ๕** ด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก และ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

**๖. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลเมืองแฉะ โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐

**๗. ข้อเสนอแนะ**

๗.๑ ควรเพิ่มที่นั่งรองรับบริการประชาชนให้มากกว่าเดิม

๗.๒ ควรจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มบริเวณทางเข้าสำนักงาน เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชน

