



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี 2565

ของ

เทศบาลตำบลยางชุม  
อำเภอกุตุฉบ จังหวัดอุดรธานี

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลยางชุม อำเภอกุตุจัน จังหวัดอุดรธานี ประจำปี 2565**

ในการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางชุม อำเภอ กุตุจัน จังหวัดอุดรธานี ประจำปี 2565 เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลยางชุมในภาพรวม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลยางชุม เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงให้เป็นที่พอใจต่อ ประชาชนผู้มารับบริการ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางชุม ประจำปี 2565 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถามพึงพอใจ ซึ่งดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลยางชุมในภาพรวมประจำปี 2565 ดังนี้

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 56 คน**

1.เพศ	(1)ชาย	จำนวน	26	คน
	(2)หญิง	จำนวน	30	คน
2.อายุ	(1) ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	1	คน
	(2) ต่ำกว่า 20-30 ปี	จำนวน	10	คน
	(3) ต่ำกว่า 31-40 ปี	จำนวน	13	คน
	(4) ต่ำกว่า 41-50 ปี	จำนวน	9	คน
	(5) ต่ำกว่า 51-60 ปี	จำนวน	19	คน
	(6) มากกว่า 60 ปี	จำนวน	4	คน
3.การศึกษา	(1) ประถมศึกษา	จำนวน	23	คน
	(2) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	จำนวน	19	คน
	(3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน	2	คน
	(4) ปริญญาตรี	จำนวน	12	คน
	(5) สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	-	คน
	(6) อื่นๆ	จำนวน	-	คน
4.อาชีพหลัก	(1) รับราชการ	จำนวน	1	คน
	(2) เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	-	คน
	(3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	13	คน
	(4) รับจ้าง	จำนวน	26	คน
	(5) นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	1	คน
	(6) เกษตรกร	จำนวน	15	คน
	(7) อื่นๆ	จำนวน	-	คน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางชุม

2.1 ส่วนงานหรือเรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนงาน/เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวนผู้ที่มาขอรับบริการ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1.งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	9	16.08
2.งานด้านการบริหารงานบุคคล	1	1.79
3.งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	15	26.79
4.งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	14	25
5.งานด้านการศึกษา	4	7.15
6.งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	5	8.93
7.งานด้านการโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง	4	7.15
8.การขอข้อมูลข่าวสาร	2	3.58
9.งานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	2	3.58
รวม	56	100

2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางชุม

- ระดับคะแนน 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด  
 2 = พึงพอใจน้อย  
 3 = พึงพอใจปานกลาง  
 4 = พึงพอใจมาก  
 5 = พึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลยางชุม	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	37.50	35.72	9.65	0.72	0	83.59
2.มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	33.93	34.29	10.72	1.43	0	80.37
3.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	33.93	38.58	10.72	0.36	0	83.59
รวม	35.12	36.20	10.37	0.84	0	82.52

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลยางชุม	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	37.72	40.00	8.58	0.72	0	87.02
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	33.93	32.86	12.86	1.43	0	80.08
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	33.93	37.15	11.76	0.72	0	83.56
4.เจ้าหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	37.50	22.50	13.19	1.43	0	74.62
<b>รวม</b>	35.77	33.13	14.19	1.08	0	81.32
<b>ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก</b>						
1.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ ให้กับผู้มารับบริการ	28.58	42.86	9.65	2.15	0	83.24
2.มีเครื่องมือ /อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	32.12	38.58	12.86	0.36	0	83.92
3.มีการจัดผังการให้บริการ	35.72	31.43	4.29	0.72	0	72.16
4.อาคารสถานที่มีความปลอดภัย	39.29	27.15	12.86	2.15	0	81.45
<b>รวม</b>	34.68	35.01	9.92	1.35	0	80.20
<b>รวมทั้ง 3 ด้าน</b>	35.19	34.78	20.11	1.09	0	81.35

จากการสำรวจสอบถามตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลยางชุม จำนวน 56 คน ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางชุมในภาพรวม ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.12 พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 36.20 พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.37 พึงพอใจน้อยคิดเป็นร้อยละ 0.84 พึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0 รวมคิดเป็นร้อยละ 85.52

2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.77 พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 33.13 พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.19 พึงพอใจน้อยคิดเป็นร้อยละ 1.08 พึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0 รวมคิดเป็นร้อยละ 81.32

3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.68 พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 35.01 พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.92 พึงพอใจน้อยคิดเป็นร้อยละ 1.35 พึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0 รวมคิดเป็นร้อยละ 80.20

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางชุมทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.19 พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 34.78 พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 20.11 พึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.09 พึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0 รวมเป็นร้อยละ 81.35

# ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

### ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางชุม

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : ให้ผู้ทำแบบประเมินทำเครื่องหมาย ✓ ใน  ตามความเป็นจริง

- |             |  |  |  |
|-------------|--|--|--|
| 1. เพศ      | <input type="checkbox"/> ชาย               | <input type="checkbox"/> หญิง                    |  |
| 2. อายุ     | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี     | <input type="checkbox"/> 20-30 ปี                | <input type="checkbox"/> 31-40 ปี                |
|             | <input type="checkbox"/> 41 - 50 ปี        | <input type="checkbox"/> 51-60 ปี                | <input type="checkbox"/> มากกว่า 60 ปี           |
| 3. การศึกษา | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา        | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา หรือเทียบเท่า |
|             | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี         | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี        | <input type="checkbox"/> อื่นๆ                   |
|             | 4. อาชีพ                                   | <input type="checkbox"/> รับราชการ               | <input type="checkbox"/> เอกชน/รัฐวิสาหกิจ       |
|             | <input type="checkbox"/> รับจ้าง           | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา       | <input type="checkbox"/> เกษตรกร                 |
|             | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... |  |  |

#### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางชุม

##### 2.1 ส่วนงานหรือเรื่องที่ท่านขอรับบริการ

คำชี้แจง : ให้ผู้ทำแบบประเมินทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องส่วนงานหรือเรื่องที่ท่านขอรับบริการ

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> งานด้านป้องกันและเบเทาสาธารณภัย    | <input type="checkbox"/> งานด้านการบริหารงานบุคคล                 |
| <input type="checkbox"/> งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | <input type="checkbox"/> งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้             |
| <input type="checkbox"/> งานด้านการศึกษา                    | <input type="checkbox"/> งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง |
| <input type="checkbox"/> งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม     | <input type="checkbox"/> งานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง                 |
| <input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสาร                 | <input type="checkbox"/> เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน                |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....                    |   |

##### 2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางชุม

ระดับคะแนน 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด    2 = พึงพอใจน้อย    3 = พึงพอใจปานกลาง  
4 = พึงพอใจมาก    5 = พึงพอใจมากที่สุด

คำชี้แจง : ให้ผู้ทำแบบประเมินทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลยางชุม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน					
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลยางชุม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ ให้กับผู้มารับ บริการ					
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ					
3. มีการจัดผังการให้บริการ					
4. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย					

**ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....