

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร
ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๒

ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลฯ ในเดือน เมษายน ๒๕๖๒

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๒ มีประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลทับคล้อ
จำนวนทั้งสิ้น ๑๕๓ คน ซึ่งได้รับแบบประเมินกลับคืน จำนวน ๑๕๓ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของ
แบบประเมินที่แจกทั้งหมด ซึ่งกำหนดให้แบบประเมินที่เก็บคืนได้ จำนวน ๑๕๓ ฉบับ คิดเป็น ๑๐๐%
สำหรับการประเมินผลในครั้งนี้

ผลการประเมิน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ ตามตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๘๐	๕๒.๒๘
หญิง	๗๓	๔๗.๗๑

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลทับคล้อ ประจำเดือน เมษายน
๒๕๖๒ ได้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑๕๓ ฉบับ ซึ่งประกอบด้วย เพศชาย จำนวน ๘๐ คน (ร้อยละ
๕๒.๒๘) เพศหญิง จำนวน ๗๓ คน (ร้อยละ ๔๗.๗๑)

ตารางที่ ๒ จำนวนผู้เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลทับคล้อ จำแนกเป็นรายกอง/ส่วนราชการ

กอง/ฝ่าย	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัดเทศบาล (ทะเบียนและบัตร)	๓๒	๒๐.๙๒
สำนักปลัดเทศบาล (ป้องกันและบรรเทาฯ)	๑๕	๙.๘๐
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๖๑	๓๙.๘๗
กองสวัสดิการสังคม	๑๘	๑๑.๗๖
กองคลัง	๑๕	๙.๘๐
กองช่าง	-	-
กองวิชาการและแผนงาน	๑๒	๗.๘๔
รวม	๑๕๓	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจต่อโครงการ

ในการแปลผลการประเมินในส่วนที่ ๒ ได้กำหนดเกณฑ์เพื่อวัดระดับ และการแปลผล จากค่าเฉลี่ยของการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบล ทับคล้อ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑๕๓ คน ความพึงพอใจมีระดับคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ ๑ - ๕ ซึ่งหมายถึง น้อยที่สุด - มากที่สุด และกำหนดเกณฑ์เพื่อวัดระดับ ดังนี้

คะแนน ๕ หมายถึง	ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนน ๔ หมายถึง	ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนน ๓ หมายถึง	ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนน ๒ หมายถึง	ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนน ๑ หมายถึง	ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายคะแนน

คะแนน ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนน ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนน ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนน ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ แสดงความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)			
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๗๑.๙๐ (๑๑๐ คน)	๒๗.๔๕ (๔๒ คน)	๐.๖๕ (๑ คน)	-	-	๑๐๐	๔.๗๒	มากที่สุด
๒	ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๘๕.๖๒ (๑๓๑ คน)	๑๔.๓๘ (๒๒คน)	-	-	-	๑๐๐	๔.๘๖	มากที่สุด
๓	ด้านคุณภาพการให้บริการ	๘๓.๐๑ (๑๒๗ คน)	๑๖.๓๔ (๒๕ คน)	๐.๖๕ (๑ คน)	-	-	๑๐๐	๔.๘๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ พบว่า ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลทับคล้อ จำนวน ๑๕๓ คน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ **มากที่สุด**