



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ที่ นค ๕๓๕๐๒/๗

วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดธาตุ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวัดธาตุ

ตามที่เทศบาลตำบลวัดธาตุ ได้ดำเนินการสำรวจการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ของเทศบาลตำบลวัดธาตุ ในด้านการให้บริการด้านต่างๆ รวม ๓ ด้านได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากที่สุดให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน นั้น

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้ดำเนินการสำรวจฯ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ ฉบับ และได้สรุปผลการการตอบแบบสอบถามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดดังนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

จากการตอบแบบสอบถาม พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจบริการงานทั้ง ๓ ด้านภาพรวมครั้งนี้ เป็น ๔.๘๐ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๕%.

“จุดเด่น” ของการให้บริการ คือ

- ๔.๑ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เอาใจใส่มีจิตบริการและบริการด้วยความเป็นกัลยาณมิตร
- ๔.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมนุษยสัมพันธ์มีความกระตือรือร้นตรงเวลาให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีน่าประทับใจ
- ๔.๓ เจ้าหน้าที่แนะนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้คำแนะนำดีมาก
- ๔.๔ มีขั้นตอนเป็นระบบ ให้บริการรวดเร็ว
- ๔.๕ เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ และความอนุเคราะห์ดีมาก
- ๔.๖ สถานที่สะอาด สะดวก มีป้ายบอกแสดงชัดเจนมีจุดบริการที่เป็นสัดส่วนเหมาะสม

๕. “จุดที่ควรปรับปรุง” คือ

- ๕.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้

๖. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ๖.๑ ขอขอบพระคุณที่ให้บริการและดูแลอย่างดียิ่ง
- ๖.๒ เป็นตัวอย่างที่ดีของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่ปฏิบัติต่อผู้ติดต่อที่มาเป็นครั้งแรก
- ๖.๓ บุคลากรเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพตอบคำถามได้อย่างชัดเจน
- ๖.๔ ในภาพรวมการบริการทุกอย่างดีมาก

รายละเอียดเพิ่มเติมตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวชื่นกมล คงทัน)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

- ความเห็นปลัดเทศบาล

เมื่อไปรวม

สืบตำรวจโท

(ทรงวุฒิ ศรีสุนข่าง)

ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่

- ความเห็นนายกเทศมนตรี

(นายปราโมทย์ สุขสวัสดิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลวัดธาตุ

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ของเทศบาลตำบลวัดธาตุ

ตามที่เทศบาลตำบลวัดธาตุได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ๓ ด้าน ดังนี้ ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ด้านสถานที่และอำนวยความสะดวก (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) โดยมีผู้ตอบ แบบสอบถามฯ จำนวน ๑๐๐ คน

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑.๑ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๐	๔๐
หญิง	๖๐	๖๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ ตารางสรุปจ.๑ จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ ๑.๒ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐
อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี	๒๐	๒๐.๐๐
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๖	๒๖.๐๐
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๔๕	๔๕.๐๐
อายุมากกว่า ๕๐ ปี	๙	๐๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๒ ตารางสรุปจำนวนและจำแนกตามอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ รองลงมาอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖ และอายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ๐๙.๐๐

ตารางที่ ๑.๓ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๕๕	๕๕.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๖	๒๖.๐๐
อนุปริญญา	๕	๕.๐๐
ปริญญาตรี	๑๔	๑๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๓ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาประถมศึกษาหรือคิดเป็นร้อยละกว่า๕๕.๐๐รองลงมาการศึกษามัธยมศึกษา/เทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ๒๖.๐๐ ปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ๑๔.๐๐และอนุปริญญาคิดเป็นร้อยละ๕.๐๐

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่									
๑.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๖๗.๐๐ (๖๗คน)	๓๓.๐๐ (๓๓คน)	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๗	มากที่สุด
๒.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็ม ใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๖.๐๐ (๘๖คน)	๑๔.๐๐ (๑๔คน)	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๕	มากที่สุด
๓.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๙.๐๐ (๘๙คน)	๑๑.๐๐ (๑๑คน)	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๙	มากที่สุด
๔.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	๘๙.๐๐ (๘๙คน)	๑๑.๐๐ (๑๑คน)	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๙	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ									
๑.	มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย	๗๘.๐๐ (๗๘ คน)	๑๙.๐๐ (๑๙ คน)	๓.๐๐ (๓คน)	๐	๐	๑๐๐	๔.๗๓	มากที่สุด
๒.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๓.๐๐ (๗๓ คน)	๒๗.๐๐ (๒๗คน)		๐	๐	๑๐๐	๔.๘๕	มากที่สุด
๓.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๘๔.๐๐ (๘๔ คน)	๑๕.๐๐ (๑๕ คน)	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๔	มากที่สุด
๔.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	๗๕.๐๐ (๗๕ คน)	๑๙.๐๐ (๑๙ คน)	๖.๐๐ (๖คน)	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๙	มากที่สุด
๕.	มีผู้รับความคิดเห็นหรือ ประเมินการให้บริการ	๗๖.๐๐ (๗๖ คน)	๑๔.๐๐ (๑๔ คน)	๔.๐๐ (๔คน)	๐	๐	๑๐๐	๔.๖๘	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
๑.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๓.๐๐ (๘๓คน)	๑๗.๐๐ (๑๗คน)	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๒	มากที่สุด

มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการ									
๒. บริการข้อมูลสารสนเทศ	๘๕.๐๐ (๘๕ คน)	๑๕.๐๐ (๑๕คน)	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๔	มากที่สุด	
ชื่อ	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	
	ประเด็นคำถาม	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)				น้อยที่สุด (๑)
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล	๘๐.๐๐ (๘๐คน)	๒๐.๐๐ (๒๐คน)	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๐	มากที่สุด	

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทั้งสามด้านดังนี้

ตารางที่ ๒.๑ ตารางสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล

วัตถุประสงค์ ความพึงพอใจดังตารางที่ ๒.๑ โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดมีค่าคะแนน ๑

ระดับความพึงพอใจน้อยมีค่าคะแนน ๒

ระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าคะแนน ๓

ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าคะแนน ๔

ระดับความพึงพอใจมากที่สุดมีค่าคะแนน ๕

และค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๕๑-๒.๕๐ หมายถึง

ระดับความพึงพอใจน้อย คะแนนค่าเฉลี่ย ๒.๕๑-๓.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจปานกลาง คะแนน

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑-๔.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจมาก คะแนนค่าเฉลี่ย ๔.๕๑-๕.๐๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

จากตารางที่ ๒.๑ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจบริการงานทั้ง ๓ ด้านภาพรวมครั้งนี้เป็น ๔.๘๐ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๕%.

“จุดเด่น” ของการให้บริการ คือ

๔.๑ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เอาใจใส่มีจิตบริการและบริการด้วยความเป็นกัลยาณมิตร

๔.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมนุษยสัมพันธ์มีความกระตือรือร้นตรงเวลา ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีน่าประทับใจ

๔.๓ เจ้าหน้าที่แนะนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้คำแนะนำดีมาก

๔.๔ มีขั้นตอนเป็นระบบ ให้บริการรวดเร็ว

๔.๕ เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ และความอนุเคราะห์ดีมาก

๔.๖ สถานที่สะอาด สะดวก มีป้ายบอกแสดงชัดเจนมีจุดบริการที่เป็นสัดส่วนเหมาะสม

๕. “จุดที่ควรปรับปรุง” คือ

๕.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้

๖. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๖.๑ ขอขอบพระคุณที่ให้บริการและดูแลอย่างดียิ่ง

๖.๒ เป็นตัวอย่างที่ดีของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่ปฏิบัติต่อผู้ติดต่อที่มาเป็นครั้งแรก

๖.๓ บุคลากรเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพตอบคำถามได้อย่างชัดเจน

๖.๔ ในภาพรวมการบริการทุกอย่างดีมาก

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ของเทศบาลตำบลวัดธาตุ

ตามที่เทศบาลตำบลวัดธาตุได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ๓ ด้าน ดังนี้ ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ด้านสถานที่และอำนวยความสะดวก (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) โดยมีผู้ตอบ แบบสอบถามฯ จำนวน ๑๐๐ คน

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑.๑ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๐	๕๐
หญิง	๖๐	๖๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ ตารางสรุปจ.๑ จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ ๑.๒ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐
อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี	๒๐	๒๐.๐๐
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๖	๒๖.๐๐
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๕๕	๕๕.๐๐
อายุมากกว่า ๕๐ ปี	๙	๐๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๒ ตารางสรุปจำนวนและจำแนกตามอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ รองลงมาอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖ และอายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๐๙.๐๐

ตารางที่ ๑.๓ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๕๕	๕๕.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๖	๒๖.๐๐
อนุปริญญา	๕	๕.๐๐
ปริญญาตรี	๑๔	๑๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๓ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาประถมศึกษาหรือคิดเป็นร้อยละกว่า ๕๕.๐๐รองลงมาการศึกษามัธยมศึกษา/เทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ ปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐และอนุปริญญาคิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่									
๑.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๖๗.๐๐ (๖๗คน)	๓๓.๐๐ (๓๓คน)	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๗	มากที่สุด
๒.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็ม ใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๖.๐๐ (๘๖คน)	๑๔.๐๐ (๑๔คน)	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๕	มากที่สุด
๓.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๘.๐๐ (๘๘คน)	๑๑.๐๐ (๑๑คน)	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๘	มากที่สุด
๔.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	๘๘.๐๐ (๘๘คน)	๑๑.๐๐ (๑๑คน)	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๘	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ									
๑.	มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย	๗๘.๐๐ (๗๘ คน)	๑๙.๐๐ (๑๙ คน)	๓.๐๐ (๓คน)	๐	๐	๑๐๐	๔.๗๓	มากที่สุด
๒.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๓.๐๐ (๗๓ คน)	๒๗.๐๐ (๒๗คน)	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๕	มากที่สุด
๓.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๘๔.๐๐ (๘๔ คน)	๑๕.๐๐ (๑๕ คน)	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๔	มากที่สุด
๔.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	๗๕.๐๐ (๗๕ คน)	๑๙.๐๐ (๑๙ คน)	๖.๐๐ (๖คน)	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๙	มากที่สุด
๕.	มีผู้รับความคิดเห็นหรือ ประเมินการให้บริการ	๗๖.๐๐ (๗๖ คน)	๑๔.๐๐ (๑๔ คน)	๕.๐๐ (๕คน)	๐	๐	๑๐๐	๔.๖๘	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
๑.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๓.๐๐ (๘๓คน)	๑๗.๐๐ (๑๗คน)	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๒	มากที่สุด

มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการ									
๒. บริการข้อมูลสารสนเทศ	๘๕.๐๐ (๘๕ คน)	๑๕.๐๐ (๑๕คน)	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๔	มากที่สุด	
ชื่อ	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ	
	ประเด็นคำถาม	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย น้อย (๒)				น้อย ที่สุด (๑)
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล	๘๐.๐๐ (๘๐คน)	๒๐.๐๐ (๒๐คน)	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๐	มากที่สุด	

๒.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทั้งสามด้านดังนี้

ตารางที่ ๒.๑ ตารางสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล

วัตถุประสงค์ ความพึงพอใจดังตารางที่ ๒.๑ โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดมีค่าคะแนน ๑

ระดับความพึงพอใจน้อยมีค่าคะแนน ๒

ระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าคะแนน ๓

ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าคะแนน ๔

ระดับความพึงพอใจมากที่สุดมีค่าคะแนน ๕

และค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ย .๕๑-๕๐ หมายถึง

ระดับความพึงพอใจน้อย คะแนนค่าเฉลี่ย๒.๕๑-๓.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจปานกลาง คะแนน

ค่าเฉลี่ย๓.๕๑-๔.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจมาก คะแนนค่าเฉลี่ย ๔.๕๑-๐.๐๐ หมายถึงระดับความพึง

พอใจมากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

จากตารางที่๒.๑ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจบริการงานทั้ง ๓ ด้านภาพรวมครั้งนี้เป็น ๔.๘๐ อยู่ใน
เกณฑ์ของระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๕%.

“จุดเด่น” ของการให้บริการ คือ

๔.๑ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เอาใจใส่มีจิตบริการและบริการด้วยความเป็นกัลยาณมิตร

๔.๒ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการมนุษยสัมพันธ์ดีมีความกระตือรือร้นตรงเวลา ให้ความ
ช่วยเหลือเป็นอย่างดีน่าประทับใจ

๔.๓ เจ้าหน้าที่แนะนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้คำแนะนำดีมาก

๔.๔ มีขั้นตอนเป็นระบบ ให้บริการรวดเร็ว

๔.๕ เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ และความอนุเคราะห์ดีมาก

๔.๖ สถานที่สะอาด สะดวก มีป้ายบอกแสดงชัดเจนมีจุดบริการที่เป็นสัดส่วนเหมาะสม

๕. “จุดที่ควรปรับปรุง” คือ

๕.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้

๖. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๖.๑ ขอขอบพระคุณที่ให้บริการและดูแลอย่างดียิ่ง

๖.๒ เป็นตัวอย่างที่ดีของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่ปฏิบัติต่อผู้ติดต่อที่มาเป็นครั้งแรก

๖.๓ บุคลากรเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพตอบคำถามได้อย่างชัดเจน

๖.๔ ในภาพรวมการบริการทุกอย่างดีมาก

แบบสำรวจความพึงพอใจ

เทศบาลตำบลวัดธาตุ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาสรุปผลและปรับปรุงการให้บริการ ตลอดจนดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

*จำเป็น

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

1. เพศ *

- เพศชาย
- เพศหญิง

2. อายุ *

- อายุต่ำกว่า 20 ปี
- อายุ 21 - 30 ปี
- อายุ 31 - 40 ปี
- อายุ 41 - 50 ปี
- อายุมากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด *

- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
- อาวุฒิปริญญา/เทียบเท่า
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน *

- ต่ำกว่า 5,000 บาท
- 5,000-10,000 บาท
- 10,001-15,000 บาท
- 15,001-20,000 บาท
- มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเข้าใจ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ส่วนที่ 3 : : ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม