



รายงานความพึงพอใจในการสำหรับ
ผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลหนองห่ม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน ๒๕๖๕

สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลหนองห่ม
งานวิเคราะห์นโยบายและแผน

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหล่ม เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลฯ และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ เทศบาลตำบลหนองหล่มขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลหนองหล่ม
๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
บทนำ.....	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ.....	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์.....	๑
๑.๓ ขอบเขตของการสำรวจ.....	๑
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	๑
ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ.....	๒
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน	
ส่วนที่ ๒ ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจ ต่อช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับทางราชการ	๓
๒.๑ การใช้ช่องทางในการติดต่อราชการ.....	๓
๒.๒ ระดับความพึงพอใจ ต่อช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับทางราชการ	๔
๒.๓ ความพึงพอใจ ต่องานบริการของเทศบาล.....	๔
ส่วนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ.....	๖
สรุป.....	๗
ภาคผนวก.....	๘
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ.....	๙
ภาคผนวก ข ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม.....	๑๒

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม” ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ เทศบาลตำบลหนองหล่ม จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหล่มขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร และพนักงานเทศบาล ตลอดจนลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง แก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน ๓ ด้านได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่เทศบาลฯ ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการต่อการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
๓. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองหล่ม
ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน ๒๕๖๕

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองหล่ม จำนวน ๙๐ ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน

สภาพภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.๑ เพศ		
ชาย	๓๘	๔๒.๒๒
หญิง	๕๒	๕๗.๗๘
รวม	๙๐	๑๐๐.๐๐
๑.๒ อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๒๒.๒๒
อายุ ๒๑-๓๐ ปี	๒๕	๒๗.๗๘
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๖	๒๘.๘๙
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๙	๒๑.๑๑
รวม	๙๐	๑๐๐.๐๐
๑.๓ ระดับการศึกษา		
การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๕	๓๘.๘๙
การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช.	๒๕	๒๗.๗๘
การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.	๖	๖.๖๗
การศึกษาระดับปริญญาตรี	๒๐	๒๒.๒๒
การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี	๔	๔.๔๔
รวม	๙๐	๑๐๐.๐๐
๑.๔ อาชีพ		
เกษตรกร/องค์การเกษตรกร	๕๑	๕๖.๖๗
ผู้ประกอบการ	๑	๑.๑๑
ประชาชนผู้รับบริการ	๓๒	๓๕.๕๖
องค์การชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๕	๕.๕๖
อื่นๆ	๑	๑.๑๑
	๙๐	๑๐๐.๐๐
๑.๕ กลุ่มผู้รับบริการ		
ประชาชน	๖๘	๗๕.๕๖
หน่วยงานภาครัฐ	๑๕	๑๖.๖๗
หน่วยงานภาคเอกชน	๒	๒.๒๒
หน่วยงานอิสระ/องค์กร/เครือข่าย	๕	๕.๕๖
รวม	๙๐	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชายมากกว่าหญิง กล่าวคือ เป็นชาย ๓๘ คน/๔๒.๒๒% เป็นหญิง ๕๒ คน/๕๗.๗๘% เป็นผู้มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๐ คน/๒๒.๒๒% อายุ ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๒๕ คน/๒๗.๗๘% อายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๒๖ คน/๒๘.๘๙% อายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๙ คน/๒๑.๑๑% สำหรับการศึกษา พบว่า ผู้มาขอใช้บริการ มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ๓๕ คน/๓๘.๘๙% มัธยมศึกษา/ปวช. ๒๕ คน/๒๗.๗๘ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๖ คน/๖.๖๗% ปริญญาตรี ๒๐ คน/๒๒.๒๒% สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๔ คน/๔.๔๔% ในส่วนของอาชีพ พบว่าผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๕๑ คน/๕๖.๖๗% อาชีพผู้ประกอบการ จำนวน ๑ คน/๑.๑๑% อาชีพผู้รับบริการ จำนวน ๓๒ คน/๓๕.๕๖% อาชีพองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน ๕ คน/๕.๕๖% อาชีพอื่นๆ จำนวน ๑ คน/๑.๑๑% กลุ่มผู้รับบริการ พบว่ามาขอใช้บริการเป็น ประชาชน จำนวน ๖๘ คน/๗๕.๕๖% หน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๑๕ คน/๑๖.๖๗% หน่วยงานภาคเอกชน จำนวน ๒ คน/๒.๒๒% หน่วยงานอิสระ/องค์กร/เครือข่าย จำนวน ๕ คน/๕.๕๖%

ตอนที่ ๒ ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจ ต่อช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับทางราชการ

๒.๑ การใช้ช่องทางในการติดต่อราชการ		
๑.ช่องทางที่เคยติดต่อกับทางราชการ	จำนวน	ร้อยละ
๑) สำนักงานหรือจุดบริการ	๕๓	๕๘.๘๙
๒) หนังสือ เอกสาร	๖	๖.๖๗
๓) การประชุม พบปะพูดคุย	๓๑	๓๔.๔๔
๔) ศูนย์สาธิต ศูนย์การเรียนรู้	๐	๐.๐๐
๕) โทรศัพท์/โทรสาร/สายด่วน	๐	๐.๐๐
๖) เว็บไซต์	๐	๐.๐๐
๗) ตู้/กล่องรับความเห็น	๐	๐.๐๐
๘) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	๐	๐.๐๐
รวม	๙๐	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อช่องทางกับทางราชการ ณ สำนักงานหรือจุดบริการ จำนวน ๕๓ ช่องทาง/๕๘.๘๙% หนังสือ เอกสาร จำนวน ๖ ช่องทาง/๖.๖๗% การประชุม พบปะพูดคุย จำนวน ๓๑ ช่องทาง/๓๔.๔๔% ศูนย์สาธิต ศูนย์การเรียนรู้ จำนวน ๐ ช่องทาง/๐.๐๐% โทรศัพท์/โทรสาร/สายด่วน จำนวน ๐ ช่องทาง/๐.๐๐% เว็บไซต์ จำนวน ๐ ช่องทาง/๐.๐๐% ตู้/กล่องรับความเห็น จำนวน ๐ ช่องทาง/๐.๐๐% อื่น ๆ จำนวน ๐ ช่องทาง/๐.๐๐%

๒.๒ ระดับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ต่อช่องทางที่ใช้ในการติดต่อราชการกับทางราชการ								
ประเด็น	ระดับ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนน เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	๕	๔	๓	๒	๑			
ความพึงพอใจต่อ ช่องทางที่ใช้ในการ ติดต่อกับทางราชการ	๒๐	๔๒	๒๑	๔	๓	๙๐	๓.๘๐	๐.๙๕
ร้อยละ	๒๒.๒๒	๔๖.๖๗	๒๓.๓๓	๔.๔๔	๓.๓๓	๑๐๐.๐๐	๗๖.๐๐	
ความไม่พึงพอใจต่อ ช่องทางที่ใช้ในการ ติดต่อกับทางราชการ	-	-	-	-	-	-	-	-
ร้อยละ								

ผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับทางราชการ จำนวน ๙๐/๓.๙๕%

คะแนนเฉลี่ย ๗๖.๐๐%

ความไม่พึงพอใจต่อช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับทางราชการ จำนวน - คะแนนเฉลี่ย -

๒.๓ ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ต่องานบริการของเทศบาล								
ความพึงพอใจ								
ประเด็น	ระดับ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนน เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ								
๑.เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความ สุภาพ เป็นมิตร	๓๖	๓๐	๑๘	๔	๒	๙๐	๔.๐๔	๐.๙๙
ร้อยละ	๔๐.๐๐	๓๓.๓๓	๒๐.๐๐	๔.๔๔	๒.๒๒		๘๐.๘๙	
๒.เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	๓๘	๒๓	๑๘	๖	๕	๙๐	๓.๙๒	๑.๑๘
ร้อยละ	๔๒.๒๒	๒๕.๕๖	๒๐.๐๐	๖.๖๗	๕.๕๖		๗๘.๔๔	
๓.เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำ หรือตอบ ข้อซักถาม ได้เข้าใจ	๓๗	๒๙	๑๗	๔	๓	๙๐	๔.๐๓	๑.๐๔
ร้อยละ	๔๑.๑๑	๓๒.๒๒	๑๘.๘๙	๔.๔๔	๓.๓๓		๘๐.๖๗	
รวม						คะแนน เฉลี่ย	๔.๐๐	
						ร้อยละ	๘๐.๐๐	

๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๔๐.๐๐/๓๖ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๓๓.๓๓/๓๐ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๒๐.๐๐/๑๘ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๔.๔๔/๔ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๒.๒๒/๒คน คะแนนเฉลี่ย ๘๐.๘๙ %

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๔๒.๒๒/๓๘ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๒๕.๕๖/๒๓ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๒๐.๐๐/๑๘ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๖.๖๗/๖ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๕.๕๖/๕คน คะแนนเฉลี่ย ๗๘.๔๔ %

๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม ได้เข้าใจ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๔๑.๑๑/๓๗ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๓๒.๒๒/๒๔ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๑๘.๘๙/๑๗ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๔.๔๔/๔ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๓.๓๓/๓คน คะแนนเฉลี่ย ๘๐.๖๗ %

รวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๔.๐๐ ร้อยละ ๘๐.๐๐ %

๒.๓ ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ต่องานบริการของเทศบาล (ต่อ)								
ความพึงพอใจ								
ประเด็น	ระดับ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนน เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.มีคำแนะนำ ขั้นตอนและ ระยะเวลาการ ให้บริการแสดงอย่าง ชัดเจน	๔๐	๓๓	๑๐	๕	๒	๙๐	๔.๑๖	๐.๙๘
ร้อยละ	๔๔.๔๔	๓๖.๖๗	๑๑.๑๑	๕.๕๖	๒.๒๒		๘๓.๑๑	
๒.มีการให้บริการ เป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง	๓๒	๓๗	๖	๗	๘	๙๐	๓.๘๗	๑.๒๔
ร้อยละ	๓๕.๕๖	๔๑.๑๑	๖.๖๗	๗.๗๘	๘.๘๙		๗๗.๓๓	
รวม						คะแนน เฉลี่ย	๔.๐๑	
						ร้อยละ	๘๐.๒๒	

๑.มีคำแนะนำ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแสดงอย่างชัดเจนประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๔๔.๔๔/๔๐ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๓๓.๖๗/๓๓ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๑๑.๑๑/๑๐ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๕.๕๖/๕ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๒.๒๒/๒คน คะแนนเฉลี่ย ๘๓.๑๑ %

๒. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๓๕.๕๖/๓๒ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๔๑.๑๑/๓๗ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๖.๖๗/๖ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๗.๗๘/๗ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๘.๘๙/๘คน คะแนนเฉลี่ย ๗๗.๓๓ %

รวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๔.๐๑ ร้อยละ ๘๐.๒๒ %

๒.๓ ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ต่องานบริการของเทศบาล (ต่อ)								
ความพึงพอใจ								
ประเด็น	ระดับ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนน เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑.มีที่นั่งสำหรับผู้มา ใช้บริการเพียงพอ มี น้ำดื่มบริการ	๔๐	๓๑	๑๑	๕	๓	๙๐	๔.๒๐	๑.๐๔
ร้อยละ	๔๔.๔๔	๓๔.๔๔	๑๒.๒๒	๕.๕๖	๓.๓๓		๘๒.๒๒	
๒.สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๓๔	๓๗	๗	๕	๗	๙๐	๓.๙๖	๑.๑๘
ร้อยละ	๓๗.๗๘	๔๑.๑๑	๗.๗๘	๕.๕๖	๗.๗๘		๗๙.๑๑	
๓.มีความชัดเจนของ ป้ายบอกงานและ สถานที่ให้บริการ	๔๐	๒๙	๘	๖	๗	๙๐	๓.๙๙	๑.๒๓
ร้อยละ	๔๔.๔๔	๓๒.๒๒	๘.๘๙	๖.๖๗	๗.๗๘		๗๙.๗๘	
รวม						คะแนน เฉลี่ย	๔.๐๒	
						ร้อยละ	๘๐.๓๗	

๑.มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๔๔.๔๔/๔๐ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๓๔.๔๔/๓๑ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๑๒.๒๒/๑๑ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๕.๕๖/๕ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๓.๓๓/๓ คน คะแนนเฉลี่ย ๘๒.๒๒ %

๒. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๓๗.๗๘/๓๔คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๔๑.๑๑/๓๗ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๗.๗๘/๗ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๕.๕๖/๕ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๗.๗๘/๗ คน คะแนนเฉลี่ย ๘๐.๖๗ %

๓. มีความชัดเจนของป้ายบอกงานและสถานที่ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๔๔.๔๔/๔๐ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๓๒.๒๒/๒๙ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๘.๘๘/๘ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๖.๖๗/๖ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๗.๗๘/๗ คน คะแนนเฉลี่ย ๗๙.๗๘ %
รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ย ๔.๐๒ ร้อยละ ๘๐.๓๗ %

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีผู้เสนอแนะ

สรุป

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหล่ม เป็นดังนี้
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๔๐.๐๐/๓๖ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๓๓.๓๓/๓๐ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๒๐.๐๐/๑๘ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๔.๔๔/๔ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๒.๒๒/๒คน คะแนนเฉลี่ย ๘๐.๘๙ %

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๔๒.๒๒/๓๘ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๒๕.๕๖/๒๓ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๒๐.๐๐/๑๘ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๖.๖๗/๖ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๕.๕๖/๕คน คะแนนเฉลี่ย ๗๘.๔๔ %

๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม ได้เข้าใจ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๔๑.๑๑/๓๗ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๓๒.๒๒/๒๔ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๑๘.๘๙/๑๗ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๔.๔๔/๔ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๓.๓๓/๓คน คะแนนเฉลี่ย ๘๐.๖๗ %

รวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๔.๐๐ ร้อยละ ๘๐.๐๐ %

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๑.มีคำแนะนำ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแสดงอย่างชัดเจนประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๔๔.๔๔/๔๐ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๓๓.๖๗/๓๓ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๑๑.๑๑/๑๐ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๕.๕๖/๕ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๒.๒๒/๒คน คะแนนเฉลี่ย ๘๓.๑๑ %

๒. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๓๕.๕๖/๓๒ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๔๑.๑๑/๓๗ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๖.๖๗/๖ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๗.๗๘/๗ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๘.๘๙/๘คน คะแนนเฉลี่ย ๗๗.๓๓ %

รวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๔.๐๑ ร้อยละ ๘๐.๒๒ %

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๔๔.๔๔/๔๐ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๓๔.๔๔/๓๑ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๑๒.๒๒/๑๑ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๕.๕๖/๕ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๓.๓๓/๓ คน คะแนนเฉลี่ย ๘๒.๒๒ %

๒. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๓๗.๗๘/๓๔คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๔๑.๑๑/๓๗ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๗.๗๘/๗ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๕.๕๖/๕ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๗.๗๘/๗ คน คะแนนเฉลี่ย ๘๐.๖๗ %

๓. มีความชัดเจนของป้ายบอกงานและสถานที่ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๔๔.๔๔/๔๐ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๓๒.๒๒/๒๔ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๘.๘๙/๘ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๖.๖๗/๖ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๗.๗๘/๗ คน คะแนนเฉลี่ย ๗๙.๗๘ %

รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ย ๔.๐๒ ร้อยละ ๘๐.๓๗ %

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามความพึงพอใจ

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
สำนักงานเทศบาลตำบลหนองหล่ม
เดือน.....พ.ศ.๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ☐ ๑) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ ๒) มัธยมศึกษา/ปวช.
- ☐ ๓) อนุปริญญา/ปวส. ☐ ๔) ปริญญาตรี
- ☐ ๕) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ
- ☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ
- ☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ
๕. กลุ่มผู้รับบริการ
- ☐ ๑) ประชาชน ☐ ๒) หน่วยงานภาครัฐ
- ☐ ๓) หน่วยงานภาคเอกชน ☐ ๔) หน่วยงานอิสระ/องค์กร/เครือข่าย

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจ และไม่พอใจ ต่อช่องทางที่ใช้ในการติดต่อราชการ

- ☐ ๑) สำนักงานหรือจุดบริการ ☐ ๒) หนังสือ เอกสาร
- ☐ ๓) การประชุม พบปะพูดคุย ☐ ๔) ศูนย์สาธิต ศูนย์การเรียนรู้
- ☐ ๕) โทรศัพท์/โทรสาร/สายด่วน ☐ ๖) เว็บไซต์
- ☐ ๗) ตู้/กล่องรับความคิดเห็น ☐ ๘) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๒.๒ ระดับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ต่อช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับทางราชการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ความพึงพอใจต่อช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับทางราชการ					
ความไม่พึงพอใจต่อช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับทางราชการ					

๒.๓ ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองหล่ม

ประเด็น/ด้าน	ระดับ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม ได้เข้าใจ					
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีคำแนะนำ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ แสดงอย่างชัดเจน					
๒. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ					
๒. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ					
๓. มีความชัดเจนของป้ายบอกงานและสถานที่บริการ					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

๑.

๒.

ข้อเสนอแนะ

๑. ..

๒. ..

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.๒๕๖๕

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจ
สำนักงานเทศบาลตำบลหนองหล่ม
 เดือน.....๗.๐.....พ.ศ.๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☒ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☒ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ๑) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☒ ๒) มัธยมศึกษา/ปวช.
☐ ๓) อนุปริญญา/ปวส. ☐ ๔) ปริญญาตรี
☐ ๕) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ
☒ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☒ ๒) ผู้ประกอบการ
☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ
๕. กลุ่มผู้รับบริการ
☒ ๑) ประชาชน ☒ ๒) หน่วยงานภาครัฐ
☐ ๓) หน่วยงานภาคเอกชน ☐ ๔) หน่วยงานอิสระ/องค์กร/เครือข่าย

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจ ต่อช่องทางที่ใช้ในการติดต่อราชการ

๒.๑. การใช้ช่องทางในการติดต่อราชการ

- | | |
|--|---|
| ☒ ๑) สำนักงานหรือจุดบริการ | ☒ ๒) หนังสือ เอกสาร |
| ☒ ๓) การประชุม พบปะพูดคุย | ☐ ๔) ศูนย์สาธิต ศูนย์การเรียนรู้ |
| ☒ ๕) โทรศัพท์/โทรสาร/สายด่วน | ☐ ๖) เว็บไซต์ |
| ☐ ๗) ตู้/กล่องรับความคิดเห็น | ☐ ๘) อื่นๆ โปรดระบุ..... |

๒.๒ ระดับความพึงพอใจ ต่อช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับทางราชการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ความพึงพอใจต่อช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับทางราชการ	✓				

๒.๓ ความพึงพอใจ ต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองหล่ม

ประเด็น/ด้าน	ระดับ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	✓				
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	✓				
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม ได้ เข้าใจ	✓				
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีคำแนะนำ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ แสดงอย่างชัดเจน	✓				
๒. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	✓				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ มีน้ำดื่ม บริการ	✓				
๒. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	✓				
๓. มีความชัดเจนของป้ายบอกงานและสถานที่ บริการ	✓				

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา ๑.

๒.

ข้อเสนอแนะ ๑. ..

๒. ..

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่ ๒๑ เดือน ๗ พ.ศ. ๒๕๖๕