



รายงานผลความพึงพอใจในการสำหรับ
ของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลหนองห่ม
งานวิเคราะห์นโยบายและแผน

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหล่ม เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลฯ และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ เทศบาลตำบลหนองหล่มขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลหนองหล่ม
ตุลาคม ๒๕๖๖

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

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 ๒๕๖๖

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองหล่ม จำนวน ๙๐ ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน

สภาพภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.๑ เพศ		
ชาย	๑๖	๕๓.๓๓
หญิง	๑๔	๔๖.๖๗
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐
๑.๒ อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
อายุ ๒๑-๔๐ ปี	๑๔	๔๖.๖๗
อายุ ๔๑-๖๐ ปี	๑๒	๔๐.๐๐
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๑๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐
๑.๓ ระดับการศึกษา		
การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๑๔	๔๖.๖๗
การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช.	๑๐	๓๓.๓๓
การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.	๓	๑๐.๐๐
การศึกษาระดับปริญญาตรี	๓	๑๐.๐๐
การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐
๑.๔ อาชีพ		
เกษตรกร/องค์การเกษตรกร	๙	๓๐.๐๐
ผู้ประกอบการ	๐	๐.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๐	๖๖.๖๗
องค์การชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	๓.๓๓
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
	๓๐	๑๐๐.๐๐
๑.๕ กลุ่มผู้รับบริการ		
ประชาชน	๒๓	๗๖.๖๗
หน่วยงานภาครัฐ	๕	๑๖.๖๗
หน่วยงานภาคเอกชน	๑	๓.๓๓
หน่วยงานอิสระ/องค์กร/เครือข่าย	๑	๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชายมากกว่าหญิง กล่าวคือ เป็นชาย ๑๖ คน/๕๓.๓๓% เป็นหญิง ๑๔ คน/๔๖.๖๗% เป็นผู้มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๐ คน/๐.๐๐% อายุ ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๔ คน/๔๖.๖๗% อายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๒ คน/๔๐.๐๐% อายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔ คน/๑๓.๓๓% สำหรับการศึกษา พบว่า ผู้มาขอใช้บริการ มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ๑๔ คน/๔๖.๖๗% มัธยมศึกษา/ปวช. ๑๐ คน/๓๓.๓๓ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๓ คน/๑๐.๐๐% ปริญญาตรี ๓ คน/๑๐.๐๐% สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน/๐.๐๐% ในส่วนของอาชีพ พบว่าผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๙ คน/๓๐.๐๐% อาชีพผู้ประกอบการ จำนวน ๐ คน/๐.๐๐% อาชีพผู้รับบริการ จำนวน ๒๐ คน/๖๖.๖๗% อาชีพองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน ๑ คน/๓.๓๓% อาชีพอื่นๆ จำนวน ๐ คน/๐.๐๐% กลุ่มผู้รับบริการ พบว่ามาขอใช้บริการเป็น ประชาชน จำนวน ๒๓ คน/๗๖.๖๗% หน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๕ คน/๑๖.๖๗% หน่วยงานภาคเอกชน จำนวน ๑ คน/๓.๓๓% หน่วยงานอิสระ/องค์กร/เครือข่าย จำนวน ๑ คน/๓.๓๓%

ตอนที่ ๒ ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจ ต่อช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับทางราชการ

๒.๑ การใช้ช่องทางในการติดต่อราชการ		
๑.ช่องทางที่เคยติดต่อกับทางราชการ	จำนวน	ร้อยละ
๑) สำนักงานหรือจุดบริการ	๑๙	๖๓.๓๓
๒) หนังสือ เอกสาร	๑	๓.๓๓
๓) การประชุม พบปะพูดคุย	๙	๓๐.๐๐
๔) ศูนย์สาธิต ศูนย์การเรียนรู้	๐	๐.๐๐
๕) โทรศัพท์/โทรสาร/สายด่วน	๑	๓.๓๓
๖) เว็บไซต์	๐	๐.๐๐
๗) ตู้/กล่องรับความเห็น	๐	๐.๐๐
๘) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	๐	๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อช่องทางกับทางราชการ ณ สำนักงานหรือจุดบริการ จำนวน ๑๙ ช่องทาง/๖๓.๓๓% หนังสือ เอกสาร จำนวน ๑ ช่องทาง/๓.๓๓% การประชุม พบปะพูดคุย จำนวน ๙ ช่องทาง/๓๐.๐๐% ศูนย์สาธิต ศูนย์การเรียนรู้ จำนวน ๐ ช่องทาง/๐.๐๐% โทรศัพท์/โทรสาร/สายด่วน จำนวน ๑ ช่องทาง/๓.๓๓% 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	๑๘	๑๑	๑	๐	๐	๓๐	๔.๕๗	๐.๕๗
ร้อยละ	๖๐.๐๐	๓๖.๖๗	๓.๓๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐	๙๑.๓๓	
ความไม่พึงพอใจต่อ ช่องทางที่ใช้ในการ ติดต่อกับทางราชการ	-	-	-	-	-	-	-	-
ร้อยละ								

ผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับทางราชการ จำนวน ๓๐/๔.๕๗%

คะแนนเฉลี่ย ๙๑.๓๓%

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	๒๒	๗	๑	๐	๐	๓๐	๑.๗๐	๐.๕๓
ร้อยละ	๗๓.๓๓	๒๓.๓๓	๓.๓๓	๐.๐๐	๐.๐๐		๙๔.๐๐	
๒.เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	๑๙	๑๑	๐	๐	๐	๓๐	๔.๖๓	๐.๔๙
ร้อยละ	๖๓.๓๓	๓๖.๖๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		๙๒.๖๗	
๓.เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำ หรือตอบ ข้อซักถาม ได้เข้าใจ	๑๘๕	๑๒	๐	๐	๐	๓๐	๔.๖๐	๐.๕๐
ร้อยละ	๖๐.๐๐	๔๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		๙๒.๐๐	
รวม						คะแนน เฉลี่ย	๔.๖๔	
						ร้อยละ	๙๒.๘๙	

๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๗๓.๓๓/๒๒ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๒๓.๓๓/๗ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๓.๓๓/๑ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐คน คะแนนเฉลี่ย ๙๔.๐๐ %

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๖๓.๓๓/๑๙ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๓๖.๖๗/๑๑ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐คน คะแนนเฉลี่ย ๙๒.๖๗ %

๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม ได้เข้าใจ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๖๐.๐๐/๑๘ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๔๐.๐๐/๑๒ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐คน คะแนนเฉลี่ย ๙๒.๐๐ %

รวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๔ ร้อยละ ๙๒.๘๙ %

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	๒๑	๘	๑	๐	๐	๓๐	๔.๖๗	๐.๕๕
ร้อยละ	๗๐.๐๐	๒๖.๖๗	๓.๓๓	๐.๐๐	๐.๐๐		๙๓.๓๓	
๒.มีการให้บริการ เป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง	๒๐	๑๐	๐	๐	๐		๔.๖๗	๐.๔๘
ร้อยละ	๖๖.๖๗	๓๓.๓๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		๙๓.๓๓	
รวม						คะแนน เฉลี่ย	๔.๖๗	
						ร้อยละ	๙๓.๓๓	

๑.มีคำแนะนำ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแสดงอย่างชัดเจนประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๗๐.๐๐/๒๑ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๒๖.๖๗/๘ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐คน คะแนนเฉลี่ย ๙๓.๓๓ %

๒. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๖๖.๖๗/๒๐ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๓๓.๓๓/๑๐ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐คน คะแนนเฉลี่ย ๙๓.๓๓ %

รวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๗ ร้อยละ ๙๓.๓๓ %

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	๒๔	๔	๒	๐	๐	๓๐	๔.๗๓	๐.๕๘
ร้อยละ	๘๐.๐๐	๑๓.๓๓	๖.๖๗	๐.๐๐	๐.๐๐		๙๔.๖๗	
๒.สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๑	๖	๓	๐	๐	๓๐	๔.๖๐	๐.๖๗
ร้อยละ	๗๐.๐๐	๒๐.๐๐	๑๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		๙๒.๐๐	
๓.มีความชัดเจนของ ป้ายบอกงานและ สถานที่ให้บริการ	๒๔	๔	๒	๐	๐	๓๐	๔.๗๓	๐.๕๘
ร้อยละ	๘๐.๐๐	๑๓.๓๓	๖.๖๗	๐.๐๐	๐.๐๐		๙๔.๖๗	
รวม						คะแนน เฉลี่ย	๔.๖๙	
						ร้อยละ	๙๓.๗๘	

๑.มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๘๐.๐๐/๒๔ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๑๓.๓๓/๔ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๖.๖๗/๒ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน คะแนนเฉลี่ย ๙๔.๖๗ %

๒. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๗๐.๐๐/๒๑คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๒๐.๐๐/๖ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๑๐.๐๐/๓ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน คะแนนเฉลี่ย ๙๒.๐๐ %

๓. มีความชัดเจนของป้ายบอกงานและสถานที่ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๘๐.๐๐/๒๔ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๑๓.๓๓/๔ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๖.๖๗/๒ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน คะแนนเฉลี่ย ๙๔.๖๗ %
รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๙ ร้อยละ ๙๓.๗๘ %

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีผู้เสนอแนะ

สรุป

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหล่ม เป็นดังนี้
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๗๓.๓๓/๒๒ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๒๓.๓๓/๗ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๓.๓๓/๑ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน คะแนนเฉลี่ย ๙๔.๐๐ %

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๖๓.๓๓/๑๙ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๓๖.๖๗/๑๑ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน คะแนนเฉลี่ย ๙๒.๖๗ %

๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม ได้เข้าใจ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๖๐.๐๐/๑๘ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๔๐.๐๐/๑๒ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน คะแนนเฉลี่ย ๙๒.๐๐ %

รวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๔ ร้อยละ ๙๒.๘๙ %

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๑.มีคำแนะนำ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแสดงอย่างชัดเจน ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๗๐.๐๐/๒๑ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๒๖.๖๗/๘ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน คะแนนเฉลี่ย ๙๓.๓๓ %

๒. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๖๖.๖๗/๒๐ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๓๓.๓๓/๑๐ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๘๐ คน คะแนนเฉลี่ย ๙๓.๓๓ %

รวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๗ ร้อยละ ๙๓.๓๓ %

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๘๐.๐๐/๒๔ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๑๓.๓๓/๔ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๖.๖๗/๒ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน คะแนนเฉลี่ย ๙๔.๖๗ %

๒. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๗๐.๐๐/๒๑ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๒๐.๐๐/๖ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๑๐.๐๐/๓ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน คะแนนเฉลี่ย ๙๒.๐๐ %

๓. มีความชัดเจนของป้ายบอกงานและสถานที่ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๘๐.๐๐/๒๔ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๑๓.๓๓/๔ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๖.๖๗/๒ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน คะแนนเฉลี่ย ๙๔.๖๗ %

รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๙ ร้อยละ ๙๓.๗๘ %

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามความพึงพอใจ

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

สำนักงานเทศบาลตำบลหนองหล่ม

เดือน.....พ.ศ.๒๕๖๖

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.๒๕๖๖