บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลทุ่งกุลา โทร./โทรสาร ๐-๔๓๐๓-๙๘๓๕
ที่ รอ ๕๕๕.๐๑/๙๘๔ **วันที่** ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการเทศบาลตำบลทุ่งกุลา

.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งกุลา

ตามที่เทศบาลตำบลทุ่งกุลา ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นและประชาชนที่มาติดต่อราชการได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน นั้น

งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลทุ่งกุลา จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสมภพ เวียงรัตน์)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

.....

(นางชลลัดดา แสนสุพันธ์)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

.....

(นายภมรเทพ สาลี)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดเทศบาล

.....

(นายจารึก ศรีคำภา)
ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งกุลา

คำสั่งของนายกเทศมนตรีตำบลทุ่งกุลา

.....

(นายอนุภาส มังสระคู)
นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งกุลา

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการฯ

เทศบาลตำบลทุ่งกุลา

อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการฯ

เทศบาลตำบลทุ่งกุลา

อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำนำ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการรายงานผลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แสดงผลการดำเนินงานที่มีความเชื่อมโยงกัน อันเป็นผลจากการพัฒนาคุณภาพการบริจัดการภาครัฐที่เทศบาลตำบลทุ่งกุลา ได้ดำเนินการ โดยมีการกำหนดทิศทางการทำงาน เป้าประสงค์ และผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์กร สู่ประชาชนให้เกิดการรับรู้และเข้าใจ

เทศบาลตำบลทุ่งกุลา จึงได้ดำเนินการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน โดยการสำรวจสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ คือ ในแต่ละส่วนราชการภายในเทศบาลตำบลทุ่งกุลา ตลอดจนนำเสนอช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารที่ประชาชนในพื้นที่ตำบลทุ่งกุลา และบุคคลทั่วไป สามารถเข้าถึงบริการของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต่อไป

เทศบาลตำบลทุ่งกุลา

ตุลาคม ๒๕๖๕

บทสรุปสำหรับผู้บริการ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ

จากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

****

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนราชการภายในเทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ แต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา และศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบการสรุปผลการประเมิน โดยในบทสรุปสำหรับผู้บริหาร จะสรุปผลการประเมิน ในตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ และตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผลของแต่ละระดับความคิดเห็น โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละในการประเมิน ดังนี้

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ พอใจมาก

ระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ

ระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ

ระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจ

ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ เชื่อมั่นมาก

ระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างเชื่อมั่น

ระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยเชื่อมั่น

ระดับความพึงพอใจ ไม่เชื่อมั่น

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๐

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๑

ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐

๒) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑

๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นส่วนหนึ่งองการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง แนวคิดในการจัดการปกครองท้องถิ่น เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเองอันเป็นรากฐานและวิธีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่า ตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกครองสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม ก็คือเหตุผลที่ว่า ไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครองและการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะ ก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาลโดยสนับสนุนให้มีการปกครองตนเองและการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง

เทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยเทศบาลตำบลทุ่งกุลา มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การบริหารงานของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา จึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุผลนี้ จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรง ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงการแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๒. เพื่อรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๓. เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจ ไปปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการบริการแก่ประชาชนให้มีความพึงพอใจสูงสุด และพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

๑.๓ ขอบเขตการประเมิน

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการสำรวจสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลทุ่งกุลา และประชาชนทั่วไป ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ใน ๒ หัวข้อการประเมิน ได้แก่

๑. ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ๓ เรื่อง ดังนี้

๑.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ๓ เรื่อง ดังนี้

๒.๑ การเกิดประโยชน์ของผู้รับบริการ

๒.๒ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิของหน่วยงานรัฐ

๒.๓ การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ

๒. ขอบเขตด้านประชากร

การประเมินในครั้งนี้ เป็นการประเมินข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลทุ่งกุลา ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๓. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลจากการประเมิน ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๒. ผลจากการประเมิน ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข ต่อไป

๓. เทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดสามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการบริหารงานของตำบลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลทุ่งกุลา
อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานปลัด เทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของสำนักงานปลัด ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการสำนักงานปลัด เทศบาลตำบลทุ่งกุลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลทุ่งกุลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

<u>ตารางที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘	๓๖
หญิง	๓๒	๖๔
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๘	๕๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๖	๓๒
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๓	๖
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ		
ประชาชนทั่วไป	๔๖	๙๒
ชุมชน	๒	๔
องค์กรเอกชน	๐	๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๔
หน่วยงานภาคเอกชน	๐	๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ		
จัดฝึกอบรม	๐	๐
จัดประชุม/สัมมนา	๐	๐
เข้าศึกษาดูงาน	๐	๐
อื่นๆ ระบุ -ขอข้อมูลต่างๆ, ติดต่องานทั่วไป	๕๐	๑๐๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ***ผู้ตอบแบบสอบถาม*** ส่วนมากเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๖ ***ข้อมูลด้านอายุ*** ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๖ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ***ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม*** เป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๙๒ ในนามชุมชน และหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ ๔ ***ด้านการเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงาน*** ประชาชนเข้าใช้ในเรื่องการติดต่อขอข้อมูล และติดต่องานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	พอใจมาก	จำนวน	ค่อนข้างพอใจ	จำนวน	ไม่ค่อยพอใจ	จำนวน	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๑๒	๒๔	๓๘	๗๖	๐	๐	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๑๐	๒๐	๓๘	๗๖	๒	๔	๐	๐
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๙	๑๘	๔๐	๘๐	๑	๒	๐	๐
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๒๐	๔๐	๓๐	๖๐	๐	๐	๐	๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๔๒	๘๔	๘	๑๖	๐	๐	๐	๐
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔๐	๘๐	๑๐	๒๐	๐	๐	๐	๐
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๒๐	๔๐	๒๘	๕๖	๒	๔	๐	๐
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๒๘	๕๖	๒๑	๔๒	๑	๒	๐	๐
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๓๘	๗๖	๑๒	๒๔	๐	๐	๐	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔๘	๙๖	๒	๔	๐	๐	๐	๐
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๔๕	๙๐	๕	๑๐	๐	๐	๐	๐
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔๐	๘๐	๘	๑๖	๒	๔	๐	๐
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน	๓๒	๖๔	๑๒	๒๔	๖	๑๒	๐	๐
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๔๘	๙๖	๒	๔	๐	๐	๐	๐
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น	๔๖	๙๒	๔	๘	๐	๐	๐	๐
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔๕	๙๐	๔	๘	๑	๒	๐	๐
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๔๐	๘๐	๘	๑๖	๒	๔	๐	๐
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๓๘	๗๖	๑๐	๒๐	๒	๔	๐	๐

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่า ***ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ*** ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องของ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา สูงสุด อยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐ รองลงมาเป็นเรื่อง มีความชัดจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๖ ***ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ*** ประชาชนให้ระดับความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในเกณฑ์ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔ รองลงมาคือเรื่อง การแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ***ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก*** ประชาชนให้ระดับความพึงพอใจสูงสุด ๒ เรื่อง คือ เรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่โดยรวม อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ รองลงมาคือ เรื่องความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ ***ด้านคุณภาพการให้บริการ*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด เรื่องได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมา คือเรื่องได้รับการบริการที่คุ้มค่า อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	เชื่อมั่นมาก	จำนวน	ค่อนข้างเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่เชื่อมั่น
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ								
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	๓๘	๗๖	๑๐	๐	๒	๔	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๒๘	๕๖	๒๐	๐	๒	๔	๐	๐
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๒๒	๔๔	๒๗	๐.๐๑	๑	๒	๐	๐
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ								
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๓๐	๖๐	๒๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๔๕	๙๐	๔	๐	๑	๒	๐	๐
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๓๒	๖๔	๑๘	๐	๐	๐	๐	๐
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ								
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๒๕	๕๐	๒๕	๐.๐๑	๐	๐	๐	๐
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๔๘	๙๖	๒	๐	๐	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนได้ให้ระดับความพึงพอใจ ***ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ*** สูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖ รองลงมา คือ เรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ***ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมา คือเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๔ ***ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสุงสุด เรื่อง สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ รองลงมา คือเรื่อง หน่วยงานมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กองคลัง เทศบาลตำบลทุ่งกุลา
อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน ในสังกัดกองคลัง เทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของกองคลัง ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใของผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการกองคลัง เทศบาลตำบลทุ่งกุลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กองคลัง เทศบาลตำบลทุ่งกุลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

<u>ตารางที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๐	๔๐
หญิง	๑๕	๖๐
รวม	**๒๕**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๘	๓๖.๔
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๕๔.๕
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๙.๐๙
รวม	**๒๒**	**๑๐๐**

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ		
ประชาชนทั่วไป	๑๘	๗๒
ชุมชน	๒	๘
องค์กรเอกชน	๐	๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๘
หน่วยงานภาคเอกชน	๓	๑๒
รวม	**๒๕**	**๑๐๐**
๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ		
จัดฝึกอบรม	๐	๐
จัดประชุม/สัมมนา	๐	๐
เข้าศึกษาดูงาน	๐	๐
อื่นๆ ระบุ -ชำระภาษี, สอบถามข้อมูลต่างๆ	๒๕	๑๐๐
รวม	**๒๕**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ***ผู้ตอบแบบสอบถาม*** ส่วนมากเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ***ข้อมูลด้านอายุ*** ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๐ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔๐ ***ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม*** เป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๗๒ ในนามหน่วยงานภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ ***ด้านการเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงาน*** ประชาชนชนเข้าใช้ในเรื่องชำระภาษี สอบถามข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	พอใจมาก	จำนวน	ค่อนข้างพอใจ	จำนวน	ไม่ค่อยพอใจ	จำนวน	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๑๐	๔๐	๑๒	๔๘	๐	๐	๓	๑๒
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๑๐	๔๐	๑๓	๕๒	๒	๘	๐	๐
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๑๐	๔๐	๑๕	๖๐	๐	๐	๐	๐
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๒๐	๘๐	๕	๒๐	๐	๐	๐	๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๒๒	๘๘	๓	๑๒	๐	๐	๐	๐
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๒๓	๙๒	๒	๘	๐	๐	๐	๐
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๓	๑๒	๒๐	๘๐	๒	๘	๐	๐
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๖	๒๔	๑๘	๗๒	๑	๔	๐	๐
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๑๔	๕๖	๑๑	๔๔	๐	๐	๐	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๒๓	๙๒	๒	๘	๐	๐	๐	๐
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๒๔	๙๖	๑	๔	๐	๐	๐	๐
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๒๓	๙๒	๒	๘	๐	๐	๐	๐
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน	๒๐	๘๐	๓	๑๒	๒	๘	๐	๐
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๒๓	๙๒	๒	๘	๐	๐	๐	๐
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น	๒๒	๘๘	๓	๑๒	๐	๐	๐	๐
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๒๓	๙๒	๒	๘	๐	๐	๐	๐
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๒๐	๘๐	๓	๑๒	๒	๘	๐	๐
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๐	๘๐	๕	๒๐	๐	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ***ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐ รองลงมา คือเรื่อง มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ***ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษระท่าทางที่สุภาพ อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒ รองลงมา คือเรื่อง ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ***ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ รองลงมา มี ๔ เรื่องที่ได้รับระดับความพึงพอใจเท่ากัน ได้แก่ เรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ, เรื่องคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ, เรื่องความสะอาดของสถานที่โดยรวม และเรื่องได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ซึ่งอยู่ในระดับ พอใจมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๙๒

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	เชื่อมั่นมาก	จำนวน	ค่อนข้างเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่เชื่อมั่น
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ								
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	๒๐	๘๐	๓	๑๒	๒	๘	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๒๒	๘๘	๒	๘	๑	๔	๐	๐
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๒๒	๘๘	๒	๘	๑	๔	๐	๐
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ								
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๒๐	๘๐	๕	๒๐	๐	๐	๐	๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๒๒	๘๘	๓	๑๒	๐	๐	๐	๐
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๒๐	๘๐	๕	๒๐	๐	๐	๐	๐
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ								
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๑๕	๖๐	๘	๓๒	๒	๘	๐	๐
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๒๒	๘๘	๓	๑๒	๐	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ***ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ระดับ เชื่อมั่นมาก ใน ๒ เรื่อง ได้แก่ เรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส และเรื่อง หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเป็นของผู้รับบริการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ***ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ*** ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา ประชาชนให้ความเชื่อมั่น ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ***ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน*** ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด ในเรื่องสถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา คือเรื่องหน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อยู่ในระดับเชื่อมั่นมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๖๐

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กองช่าง เทศบาลตำบลทุ่งกุลา
อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน ในสังกัดกองช่าง เทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของกองช่าง ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการกองช่าง เทศบาลตำบลทุ่งกุลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กองช่าง เทศบาลตำบลทุ่งกุลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๕	๗๘.๑
หญิง	๗	๒๑.๙
รวม	**๓๒**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๘	๒๕
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๖๒.๕
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๑๒.๕
รวม	**๓๒**	**๑๐๐**

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ		
ประชาชนทั่วไป	๒๒	๖๘.๘
ชุมชน	๑๐	๓๑.๓
องค์กรเอกชน	๐	๐
หน่วยงานภาครัฐ	๐	๐
หน่วยงานภาคเอกชน	๐	๐
รวม	**๓๒**	**๑๐๐**
๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ		
จัดฝึกอบรม	๐	๐
จัดประชุม/สัมมนา	๐	๐
เข้าศึกษาดูงาน	๐	๐
อื่นๆ ระบุ -ขออนุญาตก่อสร้าง, ติดต่อข้อมูลโครงสร้างพื้นฐาน	๓๒	๑๐๐
รวม	**๓๒**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ***ผู้ตอบแบบสอบถาม*** ส่วนมากเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง โดยเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๐ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙ ***ข้อมูลด้านอายุ*** ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ***ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม*** ส่วนมากเป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๖๘.๘๐ รองลงมา คือ ในนามชุมน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๐ ***ด้านการเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงาน*** ประชาชนชนเข้าใช้การอขอนุญาตก่อสร้าง และขอข้อมูลโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	พอใจมาก	จำนวน	ค่อนข้างพอใจ	จำนวน	ไม่ค่อยพอใจ	จำนวน	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๒๕	๗๘	๗	๒๑.๙	๐	๐	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๑๒	๓๘	๑๘	๕๖.๓	๒	๖.๓	๐	๐
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๑๑	๓๔	๒๐	๖๒.๕	๑	๓.๑	๐	๐
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๒๘	๘๘	๔	๑๒.๕	๐	๐	๐	๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๒๒	๖๙	๑๐	๓๑.๓	๐	๐	๐	๐
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๓๐	๙๔	๒	๖.๒๕	๐	๐	๐	๐
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๒๕	๗๘	๕	๑๕.๖	๐	๐	๐	๐
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๓๐	๙๔	๒	๖.๒๕	๐	๐	๐	๐ ๐
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๒๘	๘๘	๔	๑๒.๕	๐	๐	๐	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๓๐	๙๔	๒	๖.๒๕	๐	๐	๐	๐
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๒๔	๗๕	๑	๓.๑๓	๐	๐	๐	๐
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๒๔	๗๕	๘	๒๕	๐	๐	๐	๐
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน	๒๖	๘๑	๔	๑๒.๕	๒	๖.๓	๐	๐
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๓๐	๙๔	๒	๖.๒๕	๐	๐	๐	๐
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น	๓๐	๙๔	๒	๖.๒๕	๐	๐	๐	๐
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๒๘	๘๘	๔	๑๒.๕	๐	๐	๐	๐
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๒๔	๗๕	๖	๑๘.๘	๒	๖.๓	๐	๐
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๘	๘๘	๔	๑๒.๕	๐	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ *ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ* ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด พอใจมาก ในเรื่อง ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา คือเรื่อง มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอใจมาก เช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๗๘ ***ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุดในระดับที่เท่ากัน ๒ เรื่อง ได้แก่ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกภาพและลักษณะท่าทางที่สุภาพ และเรื่อง มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ซึ่งอยู่ในดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมา คือเรื่อง มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน อยู่ในระดับ พอใจมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ***ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก*** ประชาชนให้ความพึงพอใสูงสุด จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ เรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ เรื่อง ความสะอาดของสถานที่โดยรวม และเรื่อง ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น ซึ่งอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมาให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจมากเช่นกัน ในเรื่อง ได้รับบริการตรงตามความต้องกาและเรื่องผลการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๘

<u>ตอนที่ ๓</u> ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	เชื่อมั่นมาก	จำนวน	ค่อนข้างเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่เชื่อมั่น
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ								
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	๒๘	**๘๘**	๔	**๑๒.๕**	๐	**๐**	๐	**๐**
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๑๐	**๓๑**	๒๐	**๖๒.๕**	๒	**๖.๓**	๐	**๐**
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๖	**๑๙**	๒๖	**๘๑.๓**	๐	**๐**	๐	**๐**
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ								
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๒๐	**๖๓**	๑๒	**๓๗.๕**	๐	**๐**	๐	**๐**
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๓๐	**๙๔**	๒	**๖.๒๕**	๐	**๐**	๐	**๐**
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๑๕	**๔๗**	๑๗	**๕๓.๑**	๐	**๐**	๐	**๐**
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ								
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๒๗	**๘๔**	๕	**๑๕.๖**	๐	**๐**	๐	**๐**
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๓๐	**๙๔**	๒	**๖.๒๕**	๐	**๐**	๐	**๐**

จากตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ***ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ*** ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา คือเรื่อง หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓ ***ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ*** ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมาคือเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับ ค่อนข้างเชื่อมั่น คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๐ ***ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ*** ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด ในเรื่องสถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสกับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมา คือเรื่อง หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๘๔