



สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ

เทศบาลตำบลรัตนวาปี

ประจำปี ๒๕๖๓

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

เทศบาลตำบลธาตุนาเวง

เทศบาลตำบลธาตุนาเวงขอความอนุเคราะห์ท่านในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้บริการ

คำชี้แจง : 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

2. เมื่อกรอกแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว กรุณาส่งกลับเทศบาลตำบลธาตุนาเวง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 10-20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51 ปีขึ้นไป
3. สถานะ ข้าราชการบุคลากรหน่วยงานอื่น บุคลากรของเทศบาลตำบลธาตุนาเวง
 นักเรียน-นักศึกษา ประชาชนทั่วไป
4. ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด
 ติดต่อด้วยตนเอง ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร FAX
 บันทึกรับข้อความ/จดหมาย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการเทศบาลตำบลธาตุนาเวง

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน					
2. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว					
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
7.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
8.รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ขอรับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม					
9.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
10.เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
11.เปิดช่องทาง รับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่นสายตรง กล้องรับความเห็น หมายเลขโทรศัพท์แจ้งร้องเรียน					
12.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่					
13.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุนาเวง					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพให้บริการ.....

สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ

เทศบาลตำบลธาตุนาเวง

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลธาตุนาเวง ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๓ และจากเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น ๑๐๒ คน ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สรุปข้อมูลได้ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๕

มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนน เท่ากับ ๔

มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนน เท่ากับ ๓

มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนน เท่ากับ ๒

มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ - ๕.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ - ๔.๕๐ มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ - ๓.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ - ๒.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ - ๑.๕๐ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๕	๓๔.๓๑
หญิง	๖๗	๖๕.๖๙
รวม	๑๐๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๒๐ - ๓๐	๒๑	๒๐.๕๙
๓๑ - ๔๐	๓๐	๒๙.๔๑
๔๑ - ๕๐	๑๕	๑๔.๗๐
๕๑ ปีขึ้นไป	๓๖	๓๕.๒๙
รวม	๑๐๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อายุ ๕๑ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๙ รองลงมาอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑ อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๙ และอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละ ของสถานะผู้ตอบแบบประเมิน

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการบุคลากรหน่วยงานอื่น	๒๐	๑๙.๖๑
บุคลากรของเทศบาล	๑๐	๙.๘๐
นักเรียน-นักศึกษา	๑๕	๑๔.๗๑
ประชาชนทั่วไป	๕๗	๕๕.๘๘
รวม	๑๐๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๘ รองลงมาเป็นข้าราชการหน่วยงานอื่น คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๑ นักเรียน-นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๑ และบุคลากรของเทศบาล ตำบลธาตุนาเวง คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละ ช่องทางผู้มาติดต่อของผู้ตอบแบบประเมิน

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้วยตนเอง	๙๕	๙๓.๑๔
ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	๗	๖.๘๖
บันทึกข้อความ/จดหมาย	-	-
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-
รวม	๑๐๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการโดยการมาติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๔ และผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร FAX คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๖

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการเทศบาลตำบลธาตุนาเวง

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน มีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน	๘๙ ๘๗.๒๕	๑๑ ๑๐.๗๘	๓ ๒.๙๔	๐	๐	๓.๕๕	มาก
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๙๒ ๙๐.๑๙	๑๐ ๙.๘๐	๐	๐	๐	๔.๕๒	มากที่สุด
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๙ ๙๗.๐๕	๒ ๑.๙๖	๑ ๐.๙๘	๐	๐	๔.๕๕	มากที่สุด
๔. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	๙๗ ๙๕.๐๙	๔ ๓.๙๒	๑ ๐.๙๘	๐	๐	๔.๕๔	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๑๐๐ ๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
๖. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๙๘ ๙๖.๐๗	๓ ๒.๙๔	๑ ๐.๙๘	๐	๐	๔.๕๑	มากที่สุด
๗.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๙๗ ๙๕.๐๙	๔ ๓.๙๒	๑ ๐.๙๘	๐	๐	๓.๕๕	มากที่สุด
๘.รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ขอรับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม	๙๙ ๙๗.๐๕	๒ ๑.๙๖	๒ ๑.๙๖	๐	๐	๔.๕๗	มากที่สุด
๙.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๙๘ ๙๖.๐๗	๓ ๒.๙๔	๑ ๐.๙๘	๐	๐	๓.๕๕	มากที่สุด
๑๐.เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๙๗ ๙๕.๐๙	๓ ๒.๙๔	๒ ๑.๙๖	๐	๐	๔.๘๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑๑.เปิดช่องทาง รับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่นสายตรง กล้องรับความเห็น หมายเลขโทรศัพท์แจ้งร้องเรียน	๙๙ ๙๗.๐๕	๓ ๒.๙๔	๐	๐	๐	๔.๘๙	มากที่สุด
๑๒.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๘๗ ๘๕.๒๙	๑๐ ๙.๘๐	๕ ๔.๙๐	๐	๐	๓.๕๕	มากที่สุด
๑๓.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๙๗ ๙๕.๐๙	๕ ๔.๙๐	๐	๐	๐	๔.๕๙	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๖๕	มากที่สุด
ร้อยละ						๘๗.๗๘	

จากตารางส่วนที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านความเสมอภาคและความสะอาด

ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๘