



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลดอนอะราง (สำนักปลัด)

ที่ บร ๕๕๕๐๑ / ๓

วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนอะราง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๖

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอนอะราง

ตาม พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขฉบับที่ ๑๓ พ.ศ. ๒๕๕๒ หน้าที่ของเทศบาลตำบล มาตรา ๕๐ ภายใต้งบบังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (๑) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (๒) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (๓) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูล ฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (๔) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (๕) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (๖) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- (๗) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (๘) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (๙) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการ ปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการ นั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

สำหรับ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เริ่มจากวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ และสิ้นสุดวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ ในรอบปีที่ผ่านมา เทศบาลตำบลดอนอะราง ได้ดำเนินการตามหน้าที่ทุกประการ จึงเห็นสมควรทำการประเมิน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนอะราง ณ จุดบริการ (สำนักงานเทศบาล ตำบลดอนอะราง) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จึงสรุปผลได้ดังนี้

๑. สรุปผลทั่วไปจากผู้รับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ ๔๑-๕๐ ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีวศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้มารับบริการ ต่ำว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวนครั้งที่ไปรับบริการเฉลี่ยต่อปี น้อยกว่า ๓ ครั้ง/ปี

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนอะราง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนอะราง ตามภาระงานทั้ง ๔ ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ ๘๓.๕๗ และนำผลที่ได้ไปปรับปรุง การปฏิบัติหน้าที่ในปีงบประมาณต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

๑. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลดอนอะราง ควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษาหรือ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงาน บริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง

๒. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลดอนอะราง ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพ ของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

๓. ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตามกำกับดูแลการบริหารงานและคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผน พัฒนาและแผนปฏิบัติงานประจำปี

๔. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการมี ส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารและการให้ บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี

๕. เทศบาลตำบลดอนอะราง ควรนำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้สำหรับการรายงานการปฏิบัติราชการต่อหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

๖. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลดอนอะราง ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่นๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

๑. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิผล ใน การดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ

๒. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการ ดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วม ในการบริหาร ราชการของประชาชน

๔. เทศบาลตำบลดอนอะราง ควรเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น ให้ ความสำคัญต่อประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาล โดยการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในงานทุกๆ ด้าน

โดยการประเมินครั้งนี้ ได้ประเมินจากผู้มารับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลดอนอะราง และ ทำการวิเคราะห์ผลเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณแล้ว โดยมีรายละเอียดผลการประเมินปรากฏตามเอกสารแนบ และ ขอ อนุญาตเผยแพร่ผลการประเมินให้รับในช่องทางต่างๆ ต่อไป

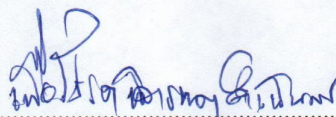
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาผลการสำรวจครั้งนี้แจ้งให้ประชาชนตำบลดอนอะรางและ ข้าราชการ พนักงาน ทูท่าน ทราบ และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ เทศบาลฯ เพื่อประชาชนได้รับทราบต่อไป

(ลงชื่อ).....

(นางวิสาขะ ธรรมมิกพงษ์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของปลัดเทศบาล.....

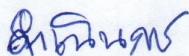


(ลงชื่อ).....

(นางศุภากร ธนุสา)

ปลัดเทศบาลตำบลดอนอะราง

ความเห็นของนายกเทศมนตรี.....



(ลงชื่อ).....



(นางเกษม บุตรวิชา)

นายกเทศมนตรีตำบลดอนอะราง

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลดอนอะราง
ณ จุดบริการ (สำนักงานเทศบาลตำบลดอนอะราง) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

การสำรวจศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลดอนอะราง ณ จุดบริการ (สำนักงานเทศบาลตำบลดอนอะราง) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลดอนอะราง ณ จุดบริการ (สำนักงานเทศบาลตำบลดอนอะราง) ซึ่งผู้ประเมินได้เสนอผลการวิเคราะห์เป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๒๐ คน)

ตารางที่ ๑ แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕๕	๔๕.๘๓
หญิง	๖๕	๕๔.๑๖
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ แสดงว่าผู้มารับบริการ เป็นเพศหญิง มากที่สุด จำนวน ๖๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๖ และ เพศชาย จำนวน ๕๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑๖

ตารางที่ ๒ แสดงอายุของผู้มารับบริการ

อายุของผู้มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๘.๓๓
๒๑ - ๔๐ ปี	๔๑	๓๔.๑๖
๔๑ - ๕๐ ปี	๕๑	๕๒.๕๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๑	๙.๑๖
๖๑ ปีขึ้นไป	๗	๕.๘๓
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ แสดงว่าผู้มารับบริการ มีอายุอยู่ระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๕๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ และ รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๑๖

ตารางที่ ๓ แสดงสถานภาพของผู้มารับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	๒๘	๒๓.๓๓
สมรส	๖๐	๕๐.๐๐
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	๓๒	๒๖.๖๖
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ แสดงว่าผู้มารับบริการอยู่ในสถานภาพ สมรส มากที่สุด จำนวน ๖๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ และ รองลงมาได้แก่ สถานาหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๖

ตารางที่ ๔ แสดงระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๕๙	๔๙.๑๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๓๘	๓๑.๖๗
ปวช./ปวส.	๑๒	๑๐.๐๐
ปริญญาตรี/ปริญญาโท	๑๑	๙.๑๗
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ แสดงระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ ประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน ๕๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๑๗ และ รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๗ รองลงมาได้แก่ ปวช./ปวส. จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ปริญญาตรี/ปริญญาโท จำนวน ๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๗

ตารางที่ ๕ แสดงอาชีพของผู้มารับบริการมาติดต่อ

อาชีพของผู้มารับบริการมาติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร/ประมง	๕๒	๔๓.๓๓
รับจ้างทั่วไป	๓๒	๒๖.๖๗
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒	๑๐.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	๑๙	๑๕.๘๖
พนักงานบริษัท	๕	๔.๑๗
อื่นๆ โปรดระบุ.....	๐	๐
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๕ แสดงว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด จำนวน ๕๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ และ รองลงมาได้แก่ รับจ้างทั่วไป จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ รองลงมาได้แก่ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวเจ้าของกิจการ จำนวน ๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๖ รองลงมารับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ รองลงมาพนักงานบริษัท จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๗

ตารางที่ ๖ แสดงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้มารับบริการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๕๕	๔๕.๘๓
๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท	๓๖	๓๐.๐๐
๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๐	๘.๓๓
๒๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	๑๙	๑๕.๘๓
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนครั้งที่ไปรับบริการเฉลี่ยต่อปี

จำนวนครั้งที่ไปรับบริการเฉลี่ยต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี	๑๑๑	๙๒.๕๐
๓-๕ ครั้งต่อปี	๙	๗.๕๐
มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี	๐	๐
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๑. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ		๗๓.๖๗		๒๑.๖๗		๔.๖๖				
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๘๖	๗๑.๖๗	๒๔	๒๐.๐๐	๑๐	๘.๓๓	๐	๐	๐	๐
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๘๕	๗๐.๘๓	๓๐	๒๕.๐๐	๕	๔.๑๖	๐	๐	๐	๐
๓. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	๙๐	๗๕.๐๐	๒๕	๒๐.๘๓	๕	๔.๑๖	๐	๐	๐	๐
๔. ความสะดวกที่ได้รับความบริการแต่ละขั้นตอน	๙๑	๗๕.๘๓	๒๔	๒๐.๐๐	๕	๔.๑๖	๐	๐	๐	๐
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ	๘๘	๗๓.๐๐	๒๗	๒๒.๕๐	๕	๔.๑๖	๐	๐	๐	๐
๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ		๗๖.๘๓		๑๗.๘๓		๖.๖๖				
๑. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๙๐	๗๕.๐๐	๒๐	๑๖.๖๖	๑๐	๘.๓๓	๐	๐	๐	๐
๒. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	๙๖	๘๐.๐๐	๑๗	๑๔.๑๗	๗	๕.๘๓	๐	๐	๐	๐
๓. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	๘๖	๗๖.๖๖	๒๗	๒๒.๕๐	๙	๗.๕๐	๐	๐	๐	๐
๔. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๙๒	๗๖.๖๗	๒๑	๑๗.๕๐	๗	๕.๘๓	๐	๐	๐	๐
๕. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	๙๑	๗๕.๘๓	๒๒	๑๘.๓๓	๗	๕.๘๓	๐	๐	๐	๐
๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		๘๑.๐๐		๑๓.๑๗		๔.๘๖				
๑. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ	๙๒	๗๖.๖๗	๒๑	๑๗.๕๐	๗	๕.๘๓	๐	๐	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดีและมีความเป็นกันเอง	๙๐	๗๕.๐๐	๒๐	๑๖.๖๖	๑๐	๘.๓๓	๐	๐	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	๙๗	๘๐.๘๓	๑๘	๑๕.๐๐	๕	๔.๑๖	๐	๐	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน	๑๒๐	๑๐๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๙๓	๗๗.๕๐	๒๐	๑๖.๖๗	๗	๕.๘๓	๐	๐	๐	๐
๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		๗๖.๖๗		๑๗.๖๖		๖.๖๖				
๑. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ WIFI ฯลฯ	๙๐	๗๕.๐๐	๒๐	๑๖.๖๗	๑๐	๘.๓๓	๐	๐	๐	๐
๒. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ	๘๙	๗๔.๑๗	๒๖	๒๑.๖๗	๕	๔.๑๖	๐	๐	๐	๐
๓. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๙๓	๗๗.๕๐	๒๐	๑๖.๖๗	๗	๕.๘๓	๐	๐	๐	๐
๔. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม	๙๖	๘๐.๐๐	๑๗	๑๔.๑๗	๗	๕.๘๓	๐	๐	๐	๐

๒. งานด้านรายได้หรืองานจัดเก็บภาษี

รายการประเมิน	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ		๘๒.๐๐		๑๒.๕๐		๕.๓๓				
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๙๘	๘๑.๖๗	๑๒	๑๐.๐๐	๑๐	๘.๓๓	๐	๐	๐	๐
๒. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๙๓	๗๗.๕๐	๒๐	๑๖.๖๗	๗	๕.๘๓	๐	๐	๐	๐
๓. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	๑๐๐	๘๒.๕๐	๑๕	๑๒.๕๐	๕	๔.๑๖	๐	๐	๐	๐
๔. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๙	๘๒.๕๐	๑๖	๑๓.๓๓	๕	๔.๑๖	๐	๐	๐	๐
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ	๑๐๓	๘๕.๘๓	๑๒	๑๐	๕	๔.๑๖	๐	๐	๐	๐
๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ		๗๖.๘๓		๑๗.๕๐		๖.๕๔				
๑. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๑๐๔	๘๖.๖๗	๑๐	๘.๓๓	๖	๕.๐๐	๐	๐	๐	๐
๒. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	๙๗	๘๐.๘๓	๑๖	๑๓.๓๓	๗	๕.๘๓	๐	๐	๐	๐
๓. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	๘๖	๗๑.๖๗	๒๗	๒๒.๕๐	๙	๗.๕๐	๐	๐	๐	๐
๔. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๙๕	๗๙.๑๗	๑๘	๑๕.๐๐	๗	๕.๘๓	๐	๐	๐	๐
๕. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆเช่นโทรศัพท์ ไลน์ ีเมล เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	๗๙	๖๕.๘๓	๓๕	๒๙.๑๖	๗	๕.๘๓	๐	๐	๐	๐
๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		๘๓.๓๓		๑๒.๓๓		๕.๓๓				
๑. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ	๙๑	๗๕.๘๖	๒๓	๑๙.๑๗	๖	๕.๐๐	๐	๐	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดีและมีความเป็นกันเอง	๙๐	๗๕.๐๐	๒๐	๑๖.๖๖	๑๐	๘.๓๓	๐	๐	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	๑๐๙	๙๐.๘๓	๑๑	๙.๑๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน	๑๒๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๙๐	๗๕.๐๐	๒๐	๑๖.๖๖	๑๐	๘.๓๓	๐	๐	๐	๐
๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		๗๗.๐๘		๑๗.๗๑		๕.๖๐				
๑. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้มารับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ WIFI ฯลฯ	๗๘	๖๕.๐๐	๓๒	๒๖.๖๗	๑๐	๘.๓๓	๐	๐	๐	๐
๒. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ	๙๔	๗๘.๓๓	๒๑	๑๗.๕๐	๕	๔.๑๖	๐	๐	๐	๐
๓. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๑๐๒	๘๕.๐๐	๑๓	๑๐.๘๓	๕	๔.๑๖	๐	๐	๐	๐
๔. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม	๙๖	๘๐.๐๐	๑๙	๑๕.๘๓	๕	๔.๑๖	๐	๐	๐	๐

กิจกรรมและการกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	รวม
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๘๓.๑๙	๘๔.๘๒	๘๓.๓๓	๘๓.๓๔	๘๓.๖๗
งานด้านรายได้หรือจัดเก็บภาษี	๘๓.๑๙	๘๔.๐๓	๘๓.๓๓	๘๓.๓๓	๘๓.๔๗

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๗ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า

งานด้านรายได้หรืองานจัดเก็บภาษี ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๗

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหาที่พบขณะรับบริการ จากการสำรวจในครั้งนี้ ไม่พบว่ามีผู้มารับบริการ แจ้งปัญหาขณะรับบริการ แต่ประการใด

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ จากการสำรวจในครั้งนี้ ไม่พบข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการแต่ประการใด

บทสรุป เพื่อประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการใช้ตัดสินใจสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในงบประมาณต่อไป ได้แก่

ควรพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในระดับมาก ให้ขยับขึ้นมาสู่ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อไป โดยการนำผลการสำรวจครั้งนี้แจ้งให้พนักงานทราบ และหาแนวทางพัฒนาให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกๆ ประเด็นคำถาม

ให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ โครงการ/กิจกรรม สารสนเทศต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย ของเทศบาลตำบลอนะราวง เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลดอนอะราง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ท่านพึงพอใจมากที่สุดเพียงข้อเดียว

๑. เพศ

() ชาย () หญิง

๒. อายุ

() ต่ำกว่า ๒๐ ปี () ๒๑ - ๔๐ ปี () ๔๑ - ๕๐ ปี
() ๕๑ - ๖๐ ปี () ๖๑ ปีขึ้นไป

๓. สถานภาพ

() โสด () สมรส () หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

๔. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา () มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
() อนุปริญญา/ปวส. () ปริญญาตรี () ปริญญาตรี

๕. อาชีพของผู้มารับบริการ

() เกษตรกร/ประมง () ผู้รับจ้างทั่วไป
() รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ () ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
() พนักงานบริษัท () อื่นๆ โปรดระบุ.....

๖. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท
() ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท
() ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท
() ๒๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท

๗ จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

() น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี
() ๓-๕ ครั้งต่อปี
() มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ท่านพึงพอใจมากที่สุดเพียงข้อเดียว

๑. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๓. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
๔. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ					
๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
๒. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
๓. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
๔. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๕. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆเช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ					
๒. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดีและมีความเป็นกันเอง					
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ WiFi ฯลฯ					
๒. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ					
๓. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
๔. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม					

๒. งานด้านรายได้หรือภาษี

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ท่านพึงพอใจมากที่สุดเพียงข้อเดียว

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๓. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
๔. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน					
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ					
๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
๒. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
๓. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
๔. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๕. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆเช่นโทรศัพท์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ					
๒. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดีและมีความเป็นกันเอง					
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ WiFi ฯลฯ					
๒. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ					
๓. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
๔. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๓.๑ ท่านมีความคิดเห็นที่ไม่พอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ).....

.....

๓.๒ ท่านมีความคิดเห็นพึงพอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ).....

.....

๓.๓ ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (โปรดระบุ).....

.....