



สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้มารับบริการ เทศบาลตำบลดงเจน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จัดทำโดย
งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลดงเจน อำเภอภูพาน จังหวัดพะเยา

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการ เทศบาลตำบลงเจน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลงเจน ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลงเจน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยใช้แบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้มารับบริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลงเจน เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อนำมาวิเคราะห์ ประมวลผล และนำมาปรับปรุงแก้ไขขั้นตอน กระบวนการให้บริการของเทศบาลตำบลงเจน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด และนำไปสู่การปฏิบัติได้ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

เพศ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ชาย	๔๐	๔๐	
หญิง	๖๐	๖๐	
รวม	๑๐๐	๑๐๐	

๒. อายุ

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒ คน
- ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๒๔ คน
- ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๓๘ คน
- ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๔ คน

๓. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา จำนวน ๒๐ คน
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๖๐ คน
- ปริญญาตรี จำนวน ๒๐ คน
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน

๔. อาชีพ

- เกษตรกร จำนวน ๕๐ คน
- ผู้ประกอบการ จำนวน ๑๐ คน
- ประชาชนทั่วไป จำนวน ๔๐ คน
- ข้าราชการ จำนวน ๐ คน
- อื่น ๆ จำนวน ๐ คน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลงเจน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลงเจน ได้กำหนดแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลงเจน จำนวน ๕ ด้าน และกำหนดความพึงพอใจในแต่ละรายการออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน ๑	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับคะแนน ๒	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
ระดับคะแนน ๓	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนน ๔	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
ระดับคะแนน ๕	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด

ในการนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน โดยสามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (M)	ค่า S.D.	การ จัดลำดับ	ผลการ ประเมิน
๑. เวลา				
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๓๕	๐.๖๒	๑	มาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๙	๐.๕๗	๔	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๔๘	๐.๗๖	๑๔	ปานกลาง
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔.๑๕	๐.๕๗	๙	มาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔.๓๑	๐.๕๘	๒	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๒๕	๐.๖๑	๖	มาก
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	๔.๒๙	๐.๕๗	๔	มาก
๓.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔.๐๙	๐.๕๖	๑๐	มาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น	๔.๒๑	๐.๕๗	๗	มาก
๓.๕ การให้บริการเช่นเดียวกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๑	๐.๕๘	๒	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓.๔๔	๐.๖๗	๑๕	ปานกลาง
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก	๓.๙๑	๐.๕๔	๑๓	มาก
๔.๓ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๔.๐๕	๐.๔๙	๑๒	มาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๐๗	๐.๕๑	๑๑	มาก
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔.๑๗	๐.๕๘	๘	มาก
ภาพรวม	๔.๐๙	๐.๖๙		มาก

หมายเหตุ การแปลความหมายเฉลี่ย

๑.๐๐-๑.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด
๑.๕๑-๒.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
๒.๕๑-๓.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
๓.๕๑-๔.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
๔.๕๑-๕.๐๐	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปผลการประเมิน

๑. ภาพรวมของการประเมิน พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจฯ มีความพึงพอใจในบริการมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ เห็นได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเจน มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๓ รายการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด, การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง, การให้บริการเช่นเดียวกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ, ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ, ความรวดเร็วในการให้บริการ, ความเหมาะสมในการแต่งกายผู้ให้บริการ, ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้, ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรองรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

๒. ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเจนมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒ รายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ, ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในด้านบริการ ๕ ด้านของเทศบาลตำบลดงเจน ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก