



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ต๋อน

ที่ ลพ ๕๒๘๐๑ / ๐๑๗

วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ สำหรับผู้มาใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่ต๋อน

ด้วย สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่ต๋อน ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่ต๋อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่ต๋อน ผู้นำชุมชน ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ สมาชิกสภาเทศบาลตำบลแม่ต๋อน ที่เข้ามาใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่ต๋อน ในการติดต่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆ นั้น

บัดนี้ สิ้นปีงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ แล้ว สำนักปลัดเทศบาลตำบลแม่ต๋อน ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ (รายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ว่าที่ร้อยตรี

(สุธินี คำชำนาญ)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติการ

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลแม่ต๋อน

.....

(นายพนพล สมพงษ์)

ปลัดเทศบาลตำบลแม่ต๋อน

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลแม่ต๋อน

.....

(นายอรรถพงษ์ ไช้แต่)

นายกเทศมนตรีตำบลแม่ต๋อน

“ชื่อสัตย์ สุจริต มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ยึดมั่นมาตรฐาน บริการด้วยความเป็นธรรม”



สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ณ จุดบริการ (สำนัก/กอง)
สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ตึ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลแม่ตึ่น
อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนัก/กอง สังกัดเทศบาลตำบลแม่ตื่น จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น และนำผลการสำรวจที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้เทศบาลตำบลแม่ตื่น ขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูลข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

เทศบาลตำบลแม่ตื่น

เดือนตุลาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

หน้า

คำนำ..... ก

สารบัญ..... ข

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ..... ๑

๑.๒ วัตถุประสงค์..... ๑

๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา..... ๑

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... ๒

บทที่ ๒ วิธีการดำเนินการ

๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... ๓

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... ๓

๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล..... ๓

๒.๔ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล..... ๓

บทที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... ๕

ภาคผนวก

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เป็นพระราชกฤษฎีกาที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติราชการ การสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้น เทศบาลตำบลแม่ตื่นจึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ณ สำนักปลัด/กองทุกกอง ในสังกัดสำนักงานเทศบาลตำบลแม่ตื่น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบความจริงที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นอีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหาร พนักงานเจ้าหน้าที่ได้นำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และเกิดการปรับปรุง รวมถึงสร้างนวัตกรรมบริการที่สะดวก รวดเร็วขึ้น

๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน จำนวน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากบุคลากรหน่วยงาน พร้อมทั้งปัญหาในการให้บริการ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ ที่จะป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลแม่ตื่นต่อไป

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ตื่น คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น

๓. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ ๒ วิธีการดำเนินการ

การดำเนินการครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ต๋น โดยมีวิธีดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลแม่ต๋น ทั้ง ๖ สำนัก/กอง ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองสวัสดิการและสังคม กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา จำนวนกองละ ๔๐ คน รวมทั้งสิ้น ๒๔๐ คน

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแต่ละส่วนราชการ สังกัดเทศบาลตำบลแม่ต๋น จำนวน ๑ ฉบับ มีทั้งหมด ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ได้แก่ ๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ต๋น ดำเนินการโดยจัดวางแบบสอบถามไว้ ณ จุดให้บริการตามสำนัก/กอง รวมทั้งหมด ๖ จุดๆละ ๔๐ ชุด เพื่อให้ผู้มารับบริการ ณ จุดต่างๆ ให้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจ และเก็บรวบรวมจัดส่งให้กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ดำเนินการประมวลผล วิเคราะห์ และสรุปข้อมูล

๒.๔ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการลงรหัส จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรม spss ดังนี้

๑. วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าร้อยละ

๒. วิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงาน โดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ประเมิน ดังนี้

๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ ๓
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ตื่น โดยใช้แบบสอบถามที่เทศบาลตำบลแม่ตื่นสร้างขึ้นเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลแม่ตื่น ทั้ง ๖ สำนัก/กอง ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองสวัสดิการและสังคม กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา จำนวนกองละ ๔๐ คน รวมทั้งสิ้น ๒๔๐ คน ได้แบบสอบถามคืนทั้งสิ้น ๑๘๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๑ โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับเนื้อหา จำนวน ๓ ตอน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. ความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน
๓. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ (สำนัก/กอง) เทศบาลตำบลแม่ตื่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑) เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๖๖	๓๖.๕๐
หญิง	๑๑๕	๖๓.๕๐
รวม	๑๘๑	๑๐๐.๐๐

จากตาราง แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๐ รองลงมา ได้แก่ เพศชาย จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๐

๒) อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๒.๒๐
๒๑-๔๐ ปี	๔๒	๒๓.๒๐
๔๑-๖๐ ปี	๗๑	๓๙.๒๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๖๔	๓๕.๔๐
รวม	๑๘๑	๑๐๐.๐๐

จากตาราง แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๐ รองลงมาได้แก่ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๐ อายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๐ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๐

๓) อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๓๖	๑๙.๙๐
พ่อค้า/แม่ค้า	๗๓	๔๐.๓๐
รับจ้างทั่วไป	๒๙	๑๖.๐๐
บริษัท/ห้างร้าน	๑๒	๖.๖๐
รับราชการ	๑๖	๘.๘๐
รัฐวิสาหกิจ	๒	๑.๑๐
นักเรียนนักศึกษา	๖	๓.๓๐
อื่นๆ	๗	๓.๙๐
รวม	๑๘๑	๑๐๐.๐๐

จากตาราง แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาชีพพ่อค้า/แม่ค้า จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓๐ รองลงมาได้แก่ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๙๐ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ อาชีพรับราชการ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๐ พนักงานบริษัท/ห้างร้าน จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๐ อาชีพอื่นๆ จำนวน ๗ คน นักเรียนนักศึกษา จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๐ น. และ รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐

๔) เวลาที่มารับบริการ

เวลาที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๐๘.๓๐-๑๐.๐๐ น.	๓๖	๑๙.๙๐
๑๐.๐๑-๑๒.๐๐ น.	๕๐	๒๗.๖๐
๑๒.๐๑-๑๔.๐๐ น.	๔๙	๒๗.๑๐
๑๔.๐๑-เวลาปิดทำการ	๔๖	๒๕.๔๐
รวม	๑๘๑	๑๐๐.๐๐

จากตาราง แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มารับบริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลแม่ตื่น ณ จุดบริการต่าง ๆ ในช่วงเวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๐ รองลงมาได้แก่ช่วงเวลา ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๐ ช่วงเวลา ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๐ และช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๙๐

๕) จุดที่มารับบริการ

จุดที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัดเทศบาล	๑๘	๙.๙๐
กองสวัสดิการ	๓๐	๑๖.๖๐
กองคลัง	๑๐	๕.๕๐
กองช่าง	๑๒	๖.๖๐
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๒๐	๑๑.๐๐
กองการศึกษา	๙๑	๕๐.๓๐
รวม	๑๘๑	๑๐๐.๐๐

จากตาราง แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มารับบริการ ณ กองการศึกษา จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๐ รองลงมาได้แก่ กองสวัสดิการ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๐ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐ สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๙๐ กองช่าง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๐ และกองคลัง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ตีน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการรับบริการสะดวกต่อการใช้บริการ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน สามารถติดต่อขอรับบริการได้สะดวก	๔.๕๔	๐.๕๔	๑๘๑	มากที่สุด	๙๐.๗๒
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ตรงประเด็นมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	๔.๕๘	๐.๕๖	๑๘๑	มากที่สุด	๙๑.๖๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างพอเพียง	๔.๔๘	๐.๕๘	๑๘๑	มากที่สุด	๘๙.๖๑
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับบริการตรงตามความต้องการทันต่อความต้องการนำไปใช้งานการให้บริการมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ	๔.๕๖	๐.๕๗	๑๘๑	มากที่สุด	๙๑.๒๗
๕. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่ตีน	๔.๕๗	๐.๕๗	๑๘๑	มากที่สุด	๙๑.๔๙
รวม	๔.๕๔	๐.๕๖	๑๘๑	มากที่สุด	๙๐.๙๔

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ (สำนัก/กอง) ของสำนักงานเทศบาลตำบลแม่ตีน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๙๐.๗๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๙๑.๖๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๘๙.๖๑ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๙๑.๒๗ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่ตีน มีค่าเฉลี่ย ๙๑.๔๙

สรุปแบบสอบถาม

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตาราง แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๐ รองลงมา ได้แก่ เพศชาย จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๐ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๐ รองลงมาได้แก่ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๐ อายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๐ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๐ ส่วนใหญ่อาชีพ พ่อค้า/แม่ค้า จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓๐ รองลงมาได้แก่ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๐ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ อาชีพรับราชการ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๐ พนักงานบริษัท/ห้างร้าน จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๐ อาชีพอื่น ๆ จำนวน ๗ คน นักเรียน นักศึกษา จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๐ และรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐ ส่วนใหญ่มารับบริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลแม่ต๋อน ณ จุดบริการต่าง ๆ ในช่วงเวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๐ รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๐ ช่วงเวลา ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๐ และช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๙๐ ส่วนใหญ่มารับบริการ ณ กองการศึกษา จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๐ รองลงมาได้แก่ กองสวัสดิการ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๐ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐ สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๙๐ กองช่าง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๐ และ กองคลัง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๐

๒. ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ต๋อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ (สำนัก/กอง) ของสำนักงานเทศบาลตำบลแม่ต๋อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๙๐.๗๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๙๑.๖๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๘๙.๖๑ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๙๑.๒๗ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่ต๋อน มีค่าเฉลี่ย ๙๑.๔๙

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
เทศบาลตำบลแม่ตื่น อำเภอเถิน จังหวัดลำพูน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความดังต่อไปนี้)

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี
 ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ๔) ๖๑ ปีขึ้นไป
๓. อาชีพ ๑) เกษตรกร ๒) พ่อค้า/แม่ค้า ๓) รับจ้างทั่วไป
 ๔) บริษัท/ห้างร้าน ๕) รับราชการ ๖) รัฐวิสาหกิจ
 ๗) รักเรียนนักศึกษา ๘) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
๔. เวลาที่มารับบริการ ๑) ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. ๒) ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.
 ๓) ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. ๔) ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ
๕. จุดที่มารับบริการ ๑) สำนักปลัดเทศบาล ๒) กองสวัสดิการ
 ๓) กองคลัง ๔) กองช่าง
 ๕) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ๖) กองการศึกษา

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวกต่อการใช้บริการ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ให้บริการเต็มที่ ขอได้อย่างรวดเร็ว มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน สามารถติดต่อขอรับบริการได้สะดวก					
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ตรงประเด็น มีความเต็มใจและความพร้อมในการบริการให้บริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ					
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ทันท่วงทีความต้องการนำไปใช้งาน การให้บริการมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ					
๕. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่ตื่น					

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

.....





