รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ของ
เทศบาลตำบลดงหลวง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

โดย

เทศบาลตำบลดงหลวง
อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

เทศบาลตำบลดงหลวง อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนตำบลดงหลวงต่อการให้บริการของหน่วยงาน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๑๐๔ ราย ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔ ส่วน โดยสามารถสรุปผลความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้

เพศ : ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๓ และเป็นเพศ ชายคิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗

ช่วงอายุ : ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒ รองลงมาเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖ รองลงมาเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๖๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒.๙

ระดับการศึกษา : ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒ รองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาคิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕ รองลงมาเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖ และรองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘.๗ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

เป็นข้อมูลระดับความพึงพอใจของของผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจใน ๔ ด้านได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการและด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ซึ่งพบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน ๑๐๔ คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔

ส่วนที่ ๓ ปัญหาและอุปสรรค

การเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลดงหลวงมีภารกิจหลายด้านตามภารกิจของเทศบาลฯ การเก็บข้อมูลไม่ครอบคลุมทุกภารกิจงาน วิธีแก้ไข ขับเคลื่อนให้แต่ละส่วนราชการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อในแต่ละภารกิจให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

เป็นข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจ

วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงหลวง

เทศบาลตำบลดงหลวง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนตำบลดงหลวงต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงหลวง เพื่อวัดผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์เพื่อการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๑๐๔ ราย ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจทั้งหมด ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินผลความพึ่งพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงหลวง ได้แก่ ข้อมูลเรื่องเพศ ช่วงอายุ และระดับการศึกษา

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ เป็นข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงหลวง โดยมีการกำหนดเกณฑ์การตอบแบบประเมินและเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

เกณฑ์การตอบแบบประเมิน - แบบสอบถามความพึงพอใจเป็นแบบเลือกตอบตามเกณฑ์แบ่งเป็น ๕ ระดับ (Rating Scale) แทน ๕ ความหมาย ดังนี้

๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย - การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ จะใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นตัวชี้วัดตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง ระดับ ความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง ระดับ ความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง ระดับ ความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง ระดับ ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๓ ปัญหาและอุปสรรค

การเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลดงหลวงมีภารกิจหลายด้านตามภารกิจของเทศบาลฯ การเก็บข้อมูลไม่ครอบคลุมทุกภารกิจงาน วิธีแก้ไข ขับเคลื่อนให้แต่ละส่วนราชการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อในแต่ละภารกิจให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ เป็นข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงหลวง

ทั้งนี้ แบบสอบถามความพึงพอใจทั้ง ๔ ส่วน สามารถวิเคราะห์ผลได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป			
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ			
ข้อมูลทั่วไป	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
(๑) เพศ	ชาย	๓๕	๓๓.๗
	หญิง	๖๙	๖๖.๓
(๒) ช่วงอายุ	อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๒.๙
	ตั้งแต่ ๒๑ – ๔๐ ปี	๓๖	๓๔.๖
	ตั้งแต่ ๔๑ – ๖๐ ปี	๔๘	๔๖.๒
	ตั้งแต่ ๖๑ ปี ขึ้นไป	๑๗	๑๖.๓
(๓) ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	๔๖	๔๔.๒
	มัธยมศึกษา	๓๘	๓๖.๕
	ปวช. / ปวส.	๑๑	๑๐.๖
	ปริญญาตรีขึ้นไป	๙	๘.๗

จากตารางที่ ๑ พบว่ามีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน ๑๐๔ คน เป็นเพศชาย จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๓ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙ เป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖ เป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒ และเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๖๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒ เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาจำนวน ๓๘ คนคิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕ เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับปวช./ปวส. จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖ และเป็นผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๗

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนคน ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ เกณฑ์การประเมินและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

๑.ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	ผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
(๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเป็นมิตร	๖๕	๓๘	๑	๐	๐	๑๐๔	๔.๖๒	๙๒.๓	มากที่สุด
(๒) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๖๐	๔๓	๑	๐	๐	๑๐๔	๔.๕๗	๙๑.๓	มากที่สุด
(๓) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	๕๗	๔๖	๑	๐	๐	๑๐๔	๔.๕๔	๙๐.๘	มากที่สุด
(๔) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สะดวกรวดเร็วเอาใจใส่	๖๑	๔๑	๒	๐	๐	๑๐๔	๔.๕๗	๙๑.๓	มากที่สุด
รวม	๒๔๓	๑๖๘	๕	๐	๐	๔๑๖	๔.๕๗	๙๑.๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน ๑๐๔ คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเป็นมิตร ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒) รองลงมามีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๒) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นและ (๔) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สะดวกรวดเร็วเอาใจใส่ ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗) และรองลงมามีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๓) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนคน ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ เกณฑ์การประเมินและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

๒.ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	ผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
(๑) การให้บริการมีความถูกต้องรวดเร็ว	๔๖	๕๐	๘	๐	๐	๑๐๔	๔.๓๗	๘๗.๓	มาก
(๒) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๔๓	๕๓	๘	๐	๐	๑๐๔	๔.๓๔	๘๖.๗	มาก
(๓) ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	๔๓	๕๘	๓	๐	๐	๑๐๔	๔.๓๘	๘๗.๗	มาก
(๔) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๔๔	๕๐	๑๐	๐	๐	๑๐๔	๔.๓๓	๘๖.๕	มาก
รวม	๑๗๖	๒๑๑	๒๙	๐	๐	๔๑๖	๔.๓๕	๘๗.๑	มาก

จากตารางที่ ๓ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน ๑๐๔ คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑ (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๕) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๓) ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗ (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘) รองลงมามีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๑) การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็วในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓ (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๗) รองลงมามีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๒) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗ (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๔) และรองลงมามีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๔) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕(ค่าเฉลี่ย๔.๓๓) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนคน ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ เกณฑ์การประเมินและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

๓.ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	ผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
(๑) ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๕๑	๔๙	๔	๐	๐	๑๐๔	๔.๔๕	๘๙	มาก
(๒) ได้รับบริการถูกต้องครบถ้วน	๕๒	๕๐	๒	๐	๐	๑๐๔	๔.๔๘	๘๙.๖	มาก
(๓) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๕๓	๔๙	๒	๐	๐	๑๐๔	๔.๔๙	๘๙.๘	มาก
(๔) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนด	๕๑	๔๙	๔	๐	๐	๑๐๔	๔.๔๕	๘๙	มาก
รวม	๒๐๗	๑๙๗	๑๒	๐	๐	๔๑๖	๔.๔๗	๘๙.๔	มาก

จากตารางที่ ๔ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน ๑๐๔ คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในข้อที่ (๓) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๙) รองลงมามีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๒) ได้รับบริการถูกต้องครบถ้วนในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘) รองลงมามีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๑) ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ และ (๔) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนดในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๘๙ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕) ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนคน ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ เกณฑ์การประเมินและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

๔.ด้านความพึงพอใจต่อต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	ผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
(๑) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	๕๐	๔๒	๑๒	๐	๐	๑๐๔	๔.๓๗	๘๗.๓	มาก
(๒) มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	๕๖	๓๙	๙	๐	๐	๑๐๔	๔.๔๕	๘๙	มาก
(๓) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๕๔	๔๑	๙	๐	๐	๑๐๔	๔.๔๓	๘๘.๗	มาก
(๔) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕๑	๔๗	๖	๐	๐	๑๐๔	๔.๔๓	๘๘.๗	มาก
รวม	๒๑๑	๑๖๙	๓๖	๐	๐	๔๑๖	๔.๔๒	๘๘.๔	มาก

จากตารางที่ ๕ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน ๑๐๔ คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๒) มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๘๙ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕) รองลงมามีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๓) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และ (๔) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๓) และระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๑) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจนในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓ (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ ภาพรวมทุกด้าน

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
(๑) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๗	๙๑.๔	**มากที่สุด**
(๒) ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๕	๘๗.๑	**มาก**
(๓) ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	๔.๔๗	๘๙.๔	**มาก**
(๔) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๒	๘๘.๔	**มาก**

จากตารางที่ ๖ ภาพรวมทุกด้านจากแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดงหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมดจำนวน ๑๐๔ คน มีระดับความพึงพอใจมาก**ที่สุดคือด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗)

ส่วนที่ ๓ ปัญหาและอุปสรรค
การเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลดงหลวงมีภารกิจหลายด้านตามภารกิจของเทศบาลฯ การเก็บข้อมูลไม่ครอบคลุมทุกภารกิจงาน วิธีแก้ไข ขับเคลื่อนให้แต่ละส่วนราชการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อในแต่ละภารกิจให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ
ควรเพิ่มช่องทางการตอบแบบสำรวจให้สะดวกรวดเร็วทันสมัยยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกฤตพร วงศ์พนารัตน์)
พนักงานจ้างเหมาบริการ ปฏิบัติหน้าที่งานประชาสัมพันธ์

- ความเห็นหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ.....เพื่อโปรดทราบ.....

สิบเอก
(นภนต์ บุญโม๊ะ)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

- ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....เพื่อโปรดทราบ.....

(นางนุศราณ์ บุทธิจักร์)
หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นรองปลัดเทศบาล.....

(นายณฐาภพ จิตรภักดี)
รองปลัดเทศบาลตำบลดงหลวง

- ความเห็นปลัดเทศบาล.....

(นายประยงค์ อุปัญญ์)
ปลัดเทศบาลตำบลดงหลวง

- ความเห็นนายกเทศมนตรี.....

(นายสุยัน วงค์กระโซ่)
นายกเทศมนตรีตำบลดงหลวง

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลดงหลวง อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลดงหลวง อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567

<u>แบบประเมินจะมี 2 ส่วน</u> (ให้ผู้ตอบเลือกคำตอบที่เป็นจริงมากที่สุด)

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

<u>ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ</u>

1.1 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ ☐ 15 - 25 ปี ☐ อายุ 26 – 40 ปี
☐ อายุ 41 – 60 ปี ☐ อายุ 61 ปีขึ้นไป ☐ อื่นๆ...

1.3 ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา
☐ ปวช./ปวท./ปวส. ☐ ปริญญาตรีขึ้นไป ☐ อื่นๆ...

<u>ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ</u>

ลำดับ	หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร)	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
(1)	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเป็นมิตร					
(2)	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
(3)	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ					
(4)	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สะดวกรวดเร็วเอาใจใส่					
	ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
(1)	การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว					
(2)	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
(3)	ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน					
(4)	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม					
	ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ					
(1)	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์					
(2)	ได้รับบริการถูกต้องครบถ้วน					
(3)	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
(4)	การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนด					
	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
(1)	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
(2)	มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ					
(3)	สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
(4)	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					