สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลม่วงชุม อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
****

จากการสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลม่วงชุม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้เก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการทั้งสิ้น ๑๕๐ คน ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ สรุปข้อมูลได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๕	๒๖.๕๒
หญิง	๙๗	๗๓.๔๘
รวม	**๑๓๒**	**(๑๐๐)**
๒. ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๑.๕๒
๒๑ – ๓๐	๓	๒.๒๗
๓๑ – ๔๐	๘	๖.๐๖
๔๑ – ๕๐	๒๒	๑๖.๖๗
๕๑ – ๖๐	๓๗	๒๘.๐๓
๖๑ ปีขึ้นไป	๖๐	๔๕.๔๕
รวม	**๑๓๒**	**(๑๐๐)**
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๗๖	๕๗.๕๘
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๓๕	๒๖.๕๑
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๑๑	๘.๓๓
ปริญญาตรี	๙	๖.๘๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๗๖
รวม	**๑๓๒**	**(๑๐๐)**
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๖๙	๕๒.๒๗
รับราชการ	๕	๓.๗๙
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๖	๑๙.๗๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๑.๕๑
อื่นๆ	๓๐	๒๒.๗๓
รวม	**๑๓๒**	**(๑๐๐)**

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	จำนวนผู้รับบริการ	คิดเป็น (ร้อยละ)
๑	การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑๓	๙.๘๕
๒	การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๔	๑๐.๖๑
๓	การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๕	๓.๗๙
๔	การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๑	๐.๗๖
๕	การออกแบบอาคาร	๑	๐.๗๖
๖	การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๘	๖.๐๖
๗	การชำระภาษีป้าย	๓	๒.๒๗
๘	การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๑๓	๙.๘๕
๙	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๔๒	๓๑.๘๒
๑๐	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๑	๐.๗๖
๑๑	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	๐	๐
๑๒	การจดทะเบียนพาณิชย์	๒	๑.๕๒
๑๓	การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๑	๐.๗๖
๑๔	การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๒	๑.๕๒
๑๕	การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๓	๒.๒๗
๑๖	การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑	๐.๗๖
๑๗	อื่นๆ	๖๓	๔๗.๗๓

จากตาราง ส่วนที่ ๒ พบว่า เรื่องที่ผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด คือ ๑. เรื่องอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗๓ลำดับที่สอง คือ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๒ ลำดับที่สาม คือ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๑

หมายเหตุ จำนวนเรื่องที่มาติดต่อคาดการณ์ โดยเฉลี่ยจากแบบสอบถามนี้เท่านั้น และคิดร้อยละของจำนวนการให้บริการก็คิดค่าเฉลี่ยจากจำนวนแบบสอบถามที่สำรวจในครั้งนี้เท่านั้น

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๕๙ ๔๔.๗๐%	๕๘ ๔๓.๙๔%	๑๕ ๑๑.๓๖%	๐ ๐.๐๐%	๐ ๐.๐๐%	๔.๓๓	พอใจมาก
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๒ ๒๔.๒๔%	๘๒ ๖๒.๑๒%	๑๘ ๑๓.๖๔%	๐ ๐.๐๐%	๐ ๐.๐๐%	๔.๑๑	พอใจมาก
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๐ ๓๐.๓๐%	๗๓ ๕๕.๓๐%	๑๗ ๑๒.๘๘%	๒ ๑.๕๒%	๐ ๐.๐๐%	๔.๑๔	พอใจมาก
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๙ ๒๑.๙๗%	๗๗ ๕๘.๓๓%	๒๑ ๑๕.๙๑%	๕ ๓.๗๙%	๐ ๐.๐๐%	๓.๙๘	พอใจมาก
รวม						**๔.๑๔**	พอใจมาก

จากการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ข้อ ๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ อยู่ในระดับค่าเฉลี่ย พอใจมาก

จากการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่าเฉลี่ย พอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับค่าเฉลี่ย
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๖ ๒๗.๒๗%	๖๕ ๔๙.๒๔%	๒๙ ๒๑.๙๗%	๒ ๑.๕๒%	๐ ๐.๐๐%	๔.๐๒	พอใจมาก
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๔ ๑๘.๑๘%	๗๖ ๕๗.๕๘%	๓๑ ๒๓.๔๘%	๑ ๐.๗๖%	๐ ๐.๐๐%	๓.๙๓	พอใจมาก
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๒๘ ๒๑.๒๑%	๗๗ ๕๘.๓๓%	๒๖ ๑๙.๗๐%	๑ ๐.๗๖%	๐ ๐.๐๐%	๔.๐๐	พอใจมาก
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๕ ๑๘.๙๔%	๘๓ ๖๒.๘๘%	๒๒ ๑๖.๖๗%	๒ ๑.๕๒%	๐ ๐.๐๐%	๓.๙๙	พอใจมาก
รวม						**๓.๙๘**	พอใจมาก

จากการประเมินด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ข้อ ๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒ อยู่ในระดับค่าเฉลี่ย พอใจมาก

จากการประเมินด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่าเฉลี่ย พอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๘

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับค่าเฉลี่ย
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๗ ๓๕.๖๑%	๖๘ ๕๑.๕๒%	๑๗ ๑๒.๘๘%	๐ ๐.๐๐%	๐ ๐.๐๐%	๔.๒๓	พอใจมาก
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๑ ๒๓.๔๘%	๘๐ ๖๐.๖๑%	๒๑ ๒๒.๗๓%	๐ ๐.๐๐%	๐ ๐.๐๐%	๔.๐๘	พอใจมาก
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๓๗ ๒๘.๐๓%	๗๘ ๕๙.๐๙%	๑๖ ๑๒.๑๒%	๑ ๐.๗๖%	๐ ๐.๐๐%	๔.๑๔	พอใจมาก
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๑ ๓๑.๐๖%	๗๘ ๕๙.๐๙%	๑๒ ๙.๐๙%	๐ ๐.๐๐%	๑ ๐.๗๖%	๔.๒๐	พอใจมาก
รวม						**๔.๑๖**	พอใจมาก

จากการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ข้อ ๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ อยู่ในระดับค่าเฉลี่ย พอใจมาก

จากการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่าเฉลี่ย พอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑

หมายเหตุ **ค่าระดับความคิดเห็น**

มากที่สุด	มีค่าเป็น	๕
มาก	มีค่าเป็น	๔
ปานกลาง	มีค่าเป็น	๓
น้อย	มีค่าเป็น	๒
น้อยที่สุด	มีค่าเป็น	๑

เกณฑ์การประเมิน ผู้ประเมินกำหนดเกณฑ์การประเมินโดยใช้ค่าเฉลี่ย โดยกำหนดค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๔.๕๑ - ๕.๐๐	พอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๓.๕๑ - ๔.๕๐	พอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๒.๕๑ - ๓.๕๐	พอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๑.๕๑ - ๒.๕๐	พอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	๐.๕๑ - ๑.๕๐	พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๔ : ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลม่วงชุม ควรปรับปรุงด้านใด

หัวข้อแบบสอบถาม	จำนวนผู้ประเมิน	คิดเป็น (ร้อยละ)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๑๙	๑๔.๓๙
๒. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	๓๒	๒๔.๒๔
๓. ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๒๔	๑๘.๑๘
๔. ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	๓๐	๒๒.๗๓
๕. ด้านบริการการรับชำระภาษี	๑๐	๗.๕๘
๖. ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๓	๙.๘๕
๗. อื่นๆ (ระบุ)	๘	๖.๐๖

จากตารางส่วนที่ ๔ พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้เทศบาลตำบลม่วงชุมปรับปรุงด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๔ ของการประเมิน

5. สรุปผลการประเมินในภาพรวม

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลม่วงชุม ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ลำดับที่สอง คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และลำดับที่สามคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยคำนวณจากคะแนนระดับความพึงพอใจในช่องพอใจมากที่สุดกับพอใจมากของแต่ละหัวข้อมาคำนวณแล้วเปรียบเทียบกับคะแนนระดับความพึงพอใจในช่องพอใจปานกลาง, พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุดจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 132 ราย จึงเทียบเคียงเป็นร้อยละได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถาม	คะแนนที่ได้ (มากที่สุด/มาก)	คิดเป็น (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ (ปานกลาง/น้อย/ น้อยที่สุด)	คิดเป็น (ร้อยละ)
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๑๗	๘๘.๖๔	๑๕	๑๑.๓๖
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๑๔	๘๖.๓๖	๑๘	๑๓.๖๔
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๑๓	๘๕.๖๑	๑๙	๑๔.๓๙
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๐๖	๘๐.๓๑	๒๖	๑๙.๖๙
รวมร้อยละค่าเฉลี่ย (รวมร้อยละที่ได้ทุกข้อหารจำนวนข้อ)		๘๕.๒๓		๑๔.๗๗

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถาม	คะแนนที่ได้ (มากที่สุด/ มาก)	คิดเป็น (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ (ปานกลาง/น้อย/ น้อยที่สุด)	คิดเป็น (ร้อยละ)
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๐๑	๗๖.๕๒	๓๑	๒๓.๔๘
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๐๐	๗๕.๗๖	๓๒	๒๔.๒๔
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๐๕	๗๙.๕๕	๒๗	๒๐.๔๕
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๐๘	๘๑.๘๒	๒๔	๑๘.๑๘
รวมร้อยละค่าเฉลี่ย (รวมร้อยละที่ได้ทุกข้อหารจำนวนข้อ)		๗๘.๔๑		๒๑.๕๙

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อแบบสอบถาม	คะแนนที่ได้ (มากที่สุด/ มาก)	คิดเป็น (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ (ปานกลาง/น้อย/ น้อยที่สุด)	คิดเป็น (ร้อยละ)
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๑๕	๘๗.๑๒	๑๗	๑๒.๘๘
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๑๑	๘๔.๐๙	๒๑	๑๕.๙๑
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๑๑๕	๘๗.๑๒	๑๗	๑๒.๘๘
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๑๙	๙๐.๑๕	๑๓	๙.๘๕
รวมร้อยละค่าเฉลี่ย (รวมร้อยละที่ได้ทุกข้อหารจำนวนข้อ)		๘๗.๑๒		๑๒.๘๘

6. ข้อเสนอแนะ

- บริการดีมาก
- ดีทุกอย่าง
- อยากให้มีหน่วยรองรับอุบัติเหตุในหมู่บ้านประจำหมู่ และมีอาชีพให้วัยรุ่นที่ว่างงานให้มีงานมีรายได้ และลดความรุนแรงในครอบครัว
- อยากให้พัฒนาหมู่บ้านทุกเรื่องเร็วกว่านี้ เช่น ทำถนน ปัญหาน้ำท่วม
- เจ้าหน้าที่พูดเพราะเอาใจใส่ดีมาก