

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖



เทศบาลตำบลเขาขวาง
อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโศกร จังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖) ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการต่าง ๆ ในด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาขวางในภาพรวม รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อเทศบาลตำบลเขาขวาง เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขตรงกับความต้องการของประชาชน

เทศบาลตำบลเขาขวาง ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาขวาง ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

เทศบาลตำบลเขาขวาง

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทนำ | ๑ |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | ๒ |
| สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ | ๖ |
| ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ | ๙ |
| ภาคผนวก | |

บทที่ ๑ บทนำ

เทศบาลตำบลเขาขวาง ได้รับยกฐานะจากสุขาภิบาลเขาขวาง เป็น เทศบาลตำบลเขาขวาง ตั้งแต่ ปี พ.ศ. ๒๕๔๒ มีอาณาเขต ๒๑.๔๗ ตารางกิโลเมตร ครอบคลุม ๔ ตำบลได้แก่ ตำบลนางแก้ว หมู่ที่ ๑ และ ๒ ต.เตาปูน และบางส่วนของตำบลเขาชะงุ้มและตำบลชำแระ เทศบาลฯ ตระหนักถึงความสำคัญในการดูแลและให้บริการประชาชน จึงได้จัดให้มีการสำรวจหรือค้นหาความต้องการของประชาชน ตามบทบาทอำนาจหน้าที่ และภารกิจของเทศบาลตำบลเขาขวาง สร้างความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษา เพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลต่อการให้บริการที่เลิศต่อผู้รับบริการและประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จะสามารถทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ อันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับการบริการที่ให้แก่ผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น และสามารถพัฒนาระดับทุกหน่วยงานในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้บริการแก่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้นต่อไป

การสำรวจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทางเทศบาลตำบลเขาขวาง เพื่อนำผลสรุปจากการสำรวจไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการดำเนินงาน ทั้งนี้ในการสำรวจได้ใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ณ จุดบริการ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาขวาง

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเขาขวาง
๒. เพื่อทราบความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาขวางให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระยะเวลาการดำเนินงาน

ระหว่างวันที่ ๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๓๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น
๒. เทศบาลตำบลเขาขวาง นำปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปพิจารณา และดำเนินงานปรับปรุงแก้ไขด้วยความรวดเร็ว พัฒนาการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลเขาขวางให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิธีดำเนินการ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลเขาขวาง เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยมีขั้นตอนดำเนินงาน ดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ
๒. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล
๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๔. การวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผล

บทที่ ๒

การวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลเขาขวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ และนำผลสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ และการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเขาขวางให้ดีขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ด้วยประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ทั้งนี้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้ใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ โดยสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ จากประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ รวมทั้งสิ้น ๑๐๐ ชุด จำแนกออกเป็น ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านเวลา
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาขวางในภาพรวม รวมถึงสอบถามปัญหา และข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลเขาขวาง สรุปผลการสำรวจ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วนคือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

- ๒.๑ ด้านเวลา
- ๒.๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ๒.๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- ๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๒.๕ ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาขวางในภาพรวม

ส่วนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ระดับคะแนนความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

| | | |
|------------------|---------|-------------------|
| ระดับคะแนนเป็น ๑ | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |
| ระดับคะแนนเป็น ๒ | หมายถึง | พึงพอใจน้อย |
| ระดับคะแนนเป็น ๓ | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง |
| ระดับคะแนนเป็น ๔ | หมายถึง | พึงพอใจมาก |
| ระดับคะแนนเป็น ๕ | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด |

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ เพศหญิง มากกว่า เพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป รองลงมาอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี อายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี น้อยที่สุดอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี และส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า รองลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษา และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ปวช./ปวส. ตามลำดับ และสถานภาพของผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นประชาชนผู้มารับบริการ รองลงมา มีสถานภาพเป็นเกษตรกร มีสถานภาพเป็นอื่น ๆ และน้อยที่สุดมีสถานภาพเป็นผู้ประกอบการตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๔๑ | คน |
| มาก | จำนวน | ๕๓ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๕ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๑ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๒๓ | คน |
| มาก | จำนวน | ๖๓ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๑๔ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๐ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๒๓ | คน |
| มาก | จำนวน | ๖๓ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๑๔ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๒ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๓๕ | คน |
| มาก | จำนวน | ๔๖ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๑๙ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๐ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๔๕ | คน |
| มาก | จำนวน | ๓๘ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๑๗ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๐ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ด้านความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๓๖ | คน |
| มาก | จำนวน | ๕๘ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๖ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๐ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๓๑ | คน |
| มาก | จำนวน | ๕๕ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๑๓ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๑ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๓๑ | คน |
| มาก | จำนวน | ๕๗ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๑๒ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๐ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน รับสินบนหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๔๐ | คน |
| มาก | จำนวน | ๕๒ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๘ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๐ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๔๐ | คน |
| มาก | จำนวน | ๕๔ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๖ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๐ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดรับบริการ

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | 33 | คน |
| มาก | จำนวน | ๕8 | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๙ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๓ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๔.๒ จุดช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | 26 | คน |
| มาก | จำนวน | 62 | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | 12 | คน |
| น้อย | จำนวน | ๐ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๒๔ | คน |
| มาก | จำนวน | ๖๐ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๑๔ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๑ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๑ | คน |

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่บริการ

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๓๒ | คน |
| มาก | จำนวน | ๕๔ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๑๔ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๐ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลในภาพรวม ในระดับใด

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๓๒ | คน |
| มาก | จำนวน | ๕๔ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๑๔ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๐ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑ ด้านเวลา

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ (%) | | | | |
|---|----------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | ๔๑ | ๕๓ | ๕ | ๐ | ๐ |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๒๓ | ๖๓ | ๑๔ | ๐ | ๐ |

จากตารางที่ ๑ ด้านเวลา มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๔๑% ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓% และระดับความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๕% และมีความรวดเร็วในการให้บริการระดับความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๒๓% ระดับความพึงพอใจมากร้อยละ ๖๓% และระดับความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๔%

ตารางที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ (%) | | | | |
|---|----------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | ๓๙ | ๔๑ | ๑๙ | ๑ | ๐ |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | ๓๕ | ๔๖ | ๑๙ | ๐ | ๐ |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลังเช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | ๔๕ | ๓๘ | ๑๗ | ๐ | ๐ |

จากตารางที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการระดับความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๓๙% ระดับความพึงพอใจมากร้อยละ ๔๑% และระดับความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๗% ระดับความพึงพอใจน้อย ๑ % และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ระดับความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๓๕% ระดับความพึงพอใจมากร้อยละ ๔๖% และระดับความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๙% มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเช่นมาก่อนต้องได้รับ

บริการก่อนระดับความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๔๓% ระดับความพึงพอใจมากร้อยละ ๓๘% และระดับความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๔๗% ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ (%) | | | | |
|---|----------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | ๓๖ | ๕๘ | ๖ | ๐ | ๐ |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | ๓๑ | ๕๕ | ๑๓ | ๑ | ๐ |
| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ (%) | | | | |
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่นสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | ๓๑ | ๕๗ | ๑๒ | ๐ | ๐ |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๔๐ | ๕๒ | ๘ | ๐ | ๐ |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๔๐ | ๕๔ | ๖ | ๐ | ๐ |

จากตารางที่ ๓ ด้านบุคลากร ที่ให้บริการมีความเหมาะสมในการแต่งกาย ของผู้ให้บริการระดับความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๓๖% ระดับความพึงพอใจมากร้อยละ ๕๘% และระดับความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๖% มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๓๑% ระดับความพึงพอใจมากร้อยละ ๕๕% ระดับความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๓% และระดับความพึงพอใจน้อย ๑% มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๑% ระดับความพึงพอใจมากร้อยละ ๕๗% และระดับความพึงพอใจ ปานกลางร้อยละ ๑๒% มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบนหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๔๐% ระดับความพึงพอใจมากร้อยละ ๕๒% และระดับความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๘% มีการให้บริการเหมือนกันทุกรายการ โดยไม่เลือกปฏิบัติระดับความพึง

พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๐% ระดับความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๔% และระดับความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๖%

ตารางที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ (%) | | | | |
|--|----------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | ๓๓ | ๕๘ | ๙ | ๓ | ๐ |
| ๔.๒ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | ๒๖ | ๖๒ | ๑๒ | ๐ | ๐ |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่มหนังสือพิมพ์ฯลฯ | ๒๔ | ๖๐ | ๑๔ | ๑ | ๑ |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่บริการ | ๓๒ | ๕๔ | ๑๔ | ๐ | ๐ |

จากตารางที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดรับบริการ ระดับความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๓๓ % จำนวนระดับความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๘ % และระดับความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๙ % มีจุดช่องทางการให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๒๖% ระดับความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๒% และระดับความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๒% มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่มหนังสือพิมพ์ฯลฯระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๔% ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๐% และระดับความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๔% ระดับความพึงพอใจน้อย ๑ % ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ๑% มีความสะอาดของสถานที่บริการระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๒% ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๔% และระดับความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๔%

ตารางที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลในภาพรวมในระดับใด

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ (%) | | | | |
|--|----------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลในภาพรวมในระดับใด | ๓๒ | ๕๔ | ๑๔ | ๐ | ๐ |

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลในภาพรวมในระดับใดระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๒% ระดับความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๔% และระดับความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๔%

บทที่ ๓

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาขวาง ครั้งนี้ ประชาชนได้แจ้งปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไขพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาขวาง ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปสรุปได้ ๓ ข้อดังนี้

๑. บริการเสียงตามสายเบาฟังไม่ค่อยชัด
๒. อยากให้พาผู้สูงอายุไปดูงานในที่ต่าง ๆ เพื่อศึกษาและเรียนรู้ทักษะ
๓. อยากให้ทำหมันสุนัขจรจัดที่ไม่มีเจ้าของ

การพิจารณาข้อเสนอแนะและการปรับปรุงแก้ไข

๑. เทศบาลฯ กำลังดำเนินการติดตั้งเสียงไร้สาย ภายในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลเขาขวาง ซึ่งเป็นระบบใหม่ เพื่อให้ประชาชนจะสามารถรับฟังข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์
๒. เทศบาลฯ จะนำเรื่องเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อพิจารณาการพาผู้สูงอายุไปดูงานในสถานที่ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ศึกษาและเรียนรู้ทักษะเพิ่มเติม ซึ่งสามารถนำไปต่อยอดสร้างอาชีพได้
๓. เทศบาลฯ จะประสานงานกับสำนักงานปศุสัตว์อำเภอ เพื่อดำเนินการทำหมันสุนัขจรจัด หากมีกำหนดการจะประชาสัมพันธ์ให้ทราบบนเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเขาขวาง <https://www.khaokwang.go.th> และเฟสบุ๊ก <https://www.facebook.com/khaokwang.go.th> รวมทั้งไลน์ของเทศบาลในลำดับต่อไป

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 ปวช./ปวส. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ
 เกษตรกร ผู้ประกอบการ
 ประชาชนผู้มารับบริการ องค์กรชุมชน
 อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๑. ด้านเวลา | | | | | |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | | | | | |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | | | | | |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | | | | | |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลังเช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | | | | | |

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | | | | | |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่นสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | | | | | |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | | | | | |
| ๔.๒ จุด/ช่องทางกรให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | | | | | |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่มหนังสือพิมพ์ฯลฯ | | | | | |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่บริการ | | | | | |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลในภาพรวมในระดับใด | | | | | |

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ปัญหา ๑.

๒.

ข้อเสนอแนะ ๑.

๒.