



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลเขาวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕



คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕) ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ งานให้บริการต่างๆ ในด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาขวางในภาพรวม รวมถึงปัญหาและ ข้อเสนอแนะที่มีต่อเทศบาลตำบลเขาขวาง เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขตรงกับความต้องการของประชาชน

เทศบาลตำบลเขาขวาง ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาขวาง ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

เทศบาลตำบลเขาขวาง

สารบัญ

| | หน้า |
|--------------------------------------------|------|
| บทนำ | ๑ |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | ๓ |
| สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ | ๗ |
| ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ | ๑๐ |
| ภาคผนวก | |

บทที่ ๑

บทนำ

เทศบาลตำบลเขาขวาง ได้รับยกฐานะจากสุขาภิบาลเขาขวาง เป็น เทศบาลตำบลเขาขวาง ตั้งแต่วันที่ พ.ศ. ๒๕๔๒ มีอาณาเขต ๒๑.๔๗ ตารางกิโลเมตร ครอบคลุม ๔ ตำบลได้ ตำบลนางแก้ว หมู่ที่ ๑ และ ๒ ต.เตาปูน และบางส่วนของตำบลเขาชะงุ้มและตำบลชำระ เทศบาลฯ ตระหนักถึงความสำคัญในการดูแลและให้บริการประชาชน จึงได้จัดให้มีการสำรวจหรือค้นหาความต้องการของประชาชน ตามบทบาทอำนาจหน้าที่ และภารกิจของเทศบาลตำบลเขาขวาง สร้างความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษา เพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลต่อการให้บริการที่ดีเลิศต่อผู้รับบริการ และประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จะสามารถทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ อันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการบริการที่ให้แกผู้รับบริการ ได้ดียิ่งขึ้น และสามารถพัฒนาระดับทุกหน่วยงานในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้บริการแก่ประชาชน ได้มากยิ่งขึ้นต่อไป

การสำรวจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทางเทศบาลตำบลเขาขวาง เพื่อนำผลสรุปจากการสำรวจไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการดำเนินงาน ทั้งนี้ในการสำรวจได้ใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ณ จุดบริการ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาขวาง

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเขาขวาง
๒. เพื่อทราบความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ ในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาขวางให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระยะเวลาการดำเนินงาน

ระหว่างวันที่ ๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๓๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น
๒. เทศบาลตำบลเขาขวางนำปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปพิจารณา และดำเนินงานปรับปรุงแก้ไขด้วยความรวดเร็ว พัฒนาการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลเขาขวางให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิธีดำเนินการ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลเขาขวาง เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยมีขั้นตอนดำเนินงาน ดังนี้

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

®®®®®®

บทที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลเขาขวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ และนำผลสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง 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 มีสถานภาพเป็นอื่นๆ และน้อยที่สุดมีสถานภาพเป็นผู้ประกอบการตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๓๕ | คน |
| มาก | จำนวน | ๔๘ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๑๗ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๐ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๓๑ | คน |
| มาก | จำนวน | ๕๕ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๑๔ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๐ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๒๘ | คน |
| มาก | จำนวน | ๕๓ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๑๗ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๒ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๒๘ | คน |
| มาก | จำนวน | ๕๖ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๑๕ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๑ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๔๖ | คน |
| มาก | จำนวน | ๓๘ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๑๖ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๐ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ด้านความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๓๒ | คน |
| มาก | จำนวน | ๕๖ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๑๒ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๐ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๓๒ | คน |
| มาก | จำนวน | ๕๘ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๑๐ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๐ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๓๐ | คน |
| มาก | จำนวน | ๕๘ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๑๒ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๐ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน รับสินบนหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๔๕ | คน |
| มาก | จำนวน | ๔๕ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๑๐ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๐ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๔๔ | คน |
| มาก | จำนวน | ๔๖ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๑๐ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๐ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดรับบริการ

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๒๖ | คน |
| มาก | จำนวน | ๕๐ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๒๑ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๓ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๔.๒ จุดช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๓๕ | คน |
| มาก | จำนวน | ๔๗ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๑๘ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๐ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๒๓ | คน |
| มาก | จำนวน | ๕๕ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๒๐ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๒ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่บริการ

| | | | |
|------------|-------|----|----|
| มากที่สุด | จำนวน | ๓๐ | คน |
| มาก | จำนวน | ๕๕ | คน |
| ปานกลาง | จำนวน | ๑๕ | คน |
| น้อย | จำนวน | ๐ | คน |
| น้อยที่สุด | จำนวน | ๐ | คน |

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลในภาพรวม ในระดับใด

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

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑ ด้านเวลา

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ (%) | | | | |
|-------------------------------------------|----------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | ๓๕ | ๔๘ | ๑๗ | ๐ | ๐ |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๓๑ | ๕๕ | ๑๔ | ๐ | ๐ |

จากตารางที่ ๑ ด้านเวลา มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๕% ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๘% และระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๗% และมีความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๑% ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๕% และระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๔%

ตารางที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ (%) | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | ๒๘ | ๕๓ | ๑๗ | ๐ | ๐ |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | ๒๘ | ๕๖ | ๑๕ | ๐ | ๐ |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | ๔๖ | ๓๘ | ๑๖ | ๐ | ๐ |

จากตารางที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๘% ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓% และระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๗% และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๘% ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๖% และระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕% มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึง

พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๖% ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๘% และระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๖% ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ (%) | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | ๓๒ | ๕๖ | ๑๒ | ๐ | ๐ |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | ๓๒ | ๕๘ | ๑๐ | ๐ | ๐ |
| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ (%) | | | | |
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น | ๓๐ | ๕๘ | ๑๒ | ๐ | ๐ |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๔๕ | ๔๕ | ๑๐ | ๐ | ๐ |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๔๔ | ๔๖ | ๑๐ | ๐ | ๐ |

จากตารางที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๒% ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๖% และระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๒% มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๒% ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๘% และระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐% มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๐% ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๘% และระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๒% มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๕% ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๕% และระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐% มีการให้บริการเหมือนกันทุกรายการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๔% ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๖% และระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐%

ตารางที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ (%) | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ | ๒๖ | ๕๐ | ๒๑ | ๓ | ๐ |
| ๔.๒ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก | ๓๕ | ๔๗ | ๑๘ | ๐ | ๐ |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | ๒๓ | ๕๕ | ๒๐ | ๒ | ๐ |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่บริการ | ๓๐ | ๕๕ | ๑๕ | ๐ | ๐ |

จากตารางที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดรับบริการ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๖% จำนวน ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๐% และระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๒๑% มีจุดช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๕% ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๗% และระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘% มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓% ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๕% และระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๒๐% มีความสะอาดของสถานที่บริการ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๐% ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๕% และระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕%

ตารางที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลในภาพรวม ในระดับใด

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ (%) | | | | |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ในภาพรวม ในระดับใด | ๓๕ | ๔๖ | ๑๙ | ๐ | ๐ |

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลในภาพรวม ในระดับใด ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๕% ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๖% และระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙%

บทที่ ๓
ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาขวางครั้งนี้ ประชาชนได้แจ้งปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไขพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาขวาง ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป สรุปได้ ๓ ข้อ ดังนี้

๑. บริการเสียงตามสายเบา ฟังไม่ค่อยชัด
๒. อยากให้พาผู้สูงอายุไปดูงานในที่ต่าง ๆ เพื่อศึกษาและเรียนรู้ทักษะ
๓. อยากให้ทำหมันสุนัขจรจัดที่ไม่มีเจ้าของ

การพิจารณาข้อเสนอแนะและการปรับปรุงแก้ไข

๑. เทศบาลฯ กำลังดำเนินการติดตั้งเสียงไร้สายภายในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลเขาขวาง ซึ่งเป็นระบบใหม่ เพื่อให้ประชาชนจะสามารถรับฟังข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์

๒. เทศบาลฯ จะนำเรื่องเสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาการพาผู้สูงอายุไปดูงานในสถานที่ต่างๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ศึกษาและเรียนรู้ทักษะเพิ่มเติม ซึ่งสามารถนำไปต่อยอดสร้างอาชีพได้

๓. เทศบาลฯ จะประสานงานกับสำนักงานปศุสัตว์อำเภอเพื่อดำเนินการทำหมันสุนัขจรจัด หากมีกำหนดการจะประชาสัมพันธ์ให้ทราบบนเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเขาขวาง <https://www.khaokwang.go.th> และเฟสบุ๊ก <https://www.facebook.com/khaokwang.go.th> รวมทั้งไลน์ของเทศบาล ในลำดับต่อไป

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ประถมศึกษา มัธยมศึกษา หรือ เทียบเท่า
- ปวช./ปวส. ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า
๔. 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 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | | | | | |

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | | | | | |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น | | | | | |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ | | | | | |
| ๔.๒ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | | | | | |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | | | | | |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่บริการ | | | | | |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลในภาพรวม ในระดับใด | | | | | |

ตอนที่ ๓ ปัญหา /ข้อเสนอแนะ

ปัญหา ๑.

๒.

ข้อเสนอแนะ ๑.

๒.

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่เทศบาลฯในครั้งนี้