# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** สำนักปลัดเทศบาลตำบลควนกลาง

**ที่** นศ ๕๗๑๐๑/ **วันที่** ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

**เรื่อง** รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลควนกลาง ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลควนกลาง

ด้วยเทศบาลตำบลควนกลาง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลควนกลางหรือหน่วยงานต่าง ๆ ณ จุดบริการที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลควนกลาง โดยให้ตอบแบบสอบถามตามแบบฟอร์ม เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น ผลจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลควนกลาง จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยแยกเป็นเรื่องขอรับบริการ ดังนี้

๑. การปฏิบัติงานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๒. การปฏิบัติงานด้านงานจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๓. การปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

๔. การปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

**โดยแยกระดับพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้**

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิด เป็นร้อยละ ๔๘ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗

๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๘ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖

๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง หน้าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิด เป็นร้อยละ ๔๙ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็น ร้อยละ ๔๑ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐

๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยสะ ๕๕ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๓๓ และมีความพึงพอใจในระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒

๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๓ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒

๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗ และ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙

๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๓ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙

๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่มป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓

**สรุปค่าเฉลี่ยรวมทั้ง ๒ ด้าน ๔.๘๓ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐**

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลควนกลาง มีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

เห็นควรแจ้งงานบริการต่าง ๆ ทราบและคงไว้ซึ่งมาตรฐานเดิมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กรต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวนิภาภรณ์ ไชยธรรม)
เจ้าพนักงานธุรการ

**ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลควนกลาง**

.....

.....

(นายสำราญ ลับแสง)
ปลัดเทศบาลตำบลควนกลาง

**ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลควนกลาง**

.....

.....

(นางอุไร ว่องสกุล)
นายกเทศมนตรีตำบลควนกลาง

# รายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

## ของเทศบาลตำบลควนกลาง อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

## ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

## เทศบาลตำบลควนกลาง

## อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

# คำนำ

รายงานผลการสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลควนกลาง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานของสำนักงานเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการบริหารงาน และการประเมินการทำงานของแต่ละส่วนงานให้มีคุณภาพ

ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนจากการให้บริการของเทศบาลตำบลควนกลาง อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงความต้องการและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

เทศบาลตำบลควนกลาง

# รายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลควนกลาง

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับการบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลควนกลาง อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลควนกลาง อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง ๔ โครงการ ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานจัดเก็บรายได้ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

**ผลการศึกษา พบว่า**

**๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรรม/รับจ้างทั่วไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า ๕ ครั้ง/ปี

**๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลควนกลาง อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลควนกลางตามภาระงานทั้ง ๔ โครงการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (X = ๔.๕๕) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๐๘ สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

**๒.๑ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

๑) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๔.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการของหน่วยงานการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๔.๔๐

๓) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๒๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๒๐

๕) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๖๐

**ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลควนกลาง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐**

**๒.๒ งานการจัดเก็บรายได้**

๑) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการของหน่วยงานการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๔๐

๓) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๔๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๖๐

๕) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๖๐

**ประชาชนผู้ใช้บริการเทสบาลตำบลควนกลาง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านงานจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐**

**๒.๓ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

๑) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการของหน่วยงานการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๘๐

๓) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๘๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๔๐

๕) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๓.๖๐

**ประชาชนผู้ใช้บริการเทสบาลตำบลควนกลาง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐**

**๒.๔ งานด้านสาธารณสุข**

๑) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการของหน่วยงานการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๔.๖๐

๓) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๓.๔๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๖๐

๕) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๖๐

**ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลควนกลาง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐**

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลควนกลาง ในประเด็นด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน / ด้านช่องทางในการให้บริการ / ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ / ด้านสิ่งอำนวยการความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลควนกลางพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ และในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ ดังนี้

**๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานการให้บริการ**

**งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซักซ้อนและมีความคล่องตัว ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลควนกลางควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

**งานจัดเก็บรายได้** ประชาชนที่มีมารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไวและชัดเจน ส่วนที่เทศบาลตำบลควนกลางควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ประชาชนที่มีมารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซักซ้อนและมีความคล่องตัว มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา ส่วนที่เทศบาลตำบลควนกลางควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชนให้การสนับสนุนงประมาณอย่างเหมาะสม เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ

**งานด้านสาธารณสุข** ประชาชนที่มีมารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/ระบบหรือสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ) ส่วนที่เทศบาลตำบลควนกลางควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ผ่านหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน

**๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ**

**งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลอย่าใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลควนกลางควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

**งานจัดเก็บรายได้** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ ส่วนที่เทศบาลตำบลควนกลางควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลอย่าใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ส่วนที่เทศบาลตำบลควนกลางควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่ดูแลอย่าใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

**งานด้านสาธารณสุข** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ส่วนที่เทศบาลตำบลควนกลางควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

**๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

**งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ ส่วนที่เทศบาลตำบลควนกลางควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

**งานจัดเก็บรายได้** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและความเข้าใจง่าย ส่วนที่เทศบาลตำบลควนกลางควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ

**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลควนกลางควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ/ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ

**งานด้านสาธารณสุข** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการและจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด อาคารสถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด มีความเป็นระเบียบสวยงาม ส่วนที่เทศบาลตำบลควนกลางควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ รวมทั้งมีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำผู้มาติดต่อ

**๔. ด้านคุณภาพในการให้บริการ**

**งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ส่วนที่เทศบาลตำบลควนกลางควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**งานจัดเก็บรายได้** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประชาชนในเทศบาลตำบลควนกลางได้รับความสะดวกรวดเร็วต่อการมาชำระภาษี ส่วนที่เทศบาลตำบลควนกลางควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เทศบาลตำบลควนกลางสามารถจดเก็บรายได้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากขึ้น เทศบาลตำบลควนกลางมีข้อมูลการจัดเก็บรายได้และประเมินภาษีอย่างถูกต้องและเป็นธรรม

**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ที่ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ส่วนที่เทศบาลตำบลควนกลางควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลในรับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม งานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม

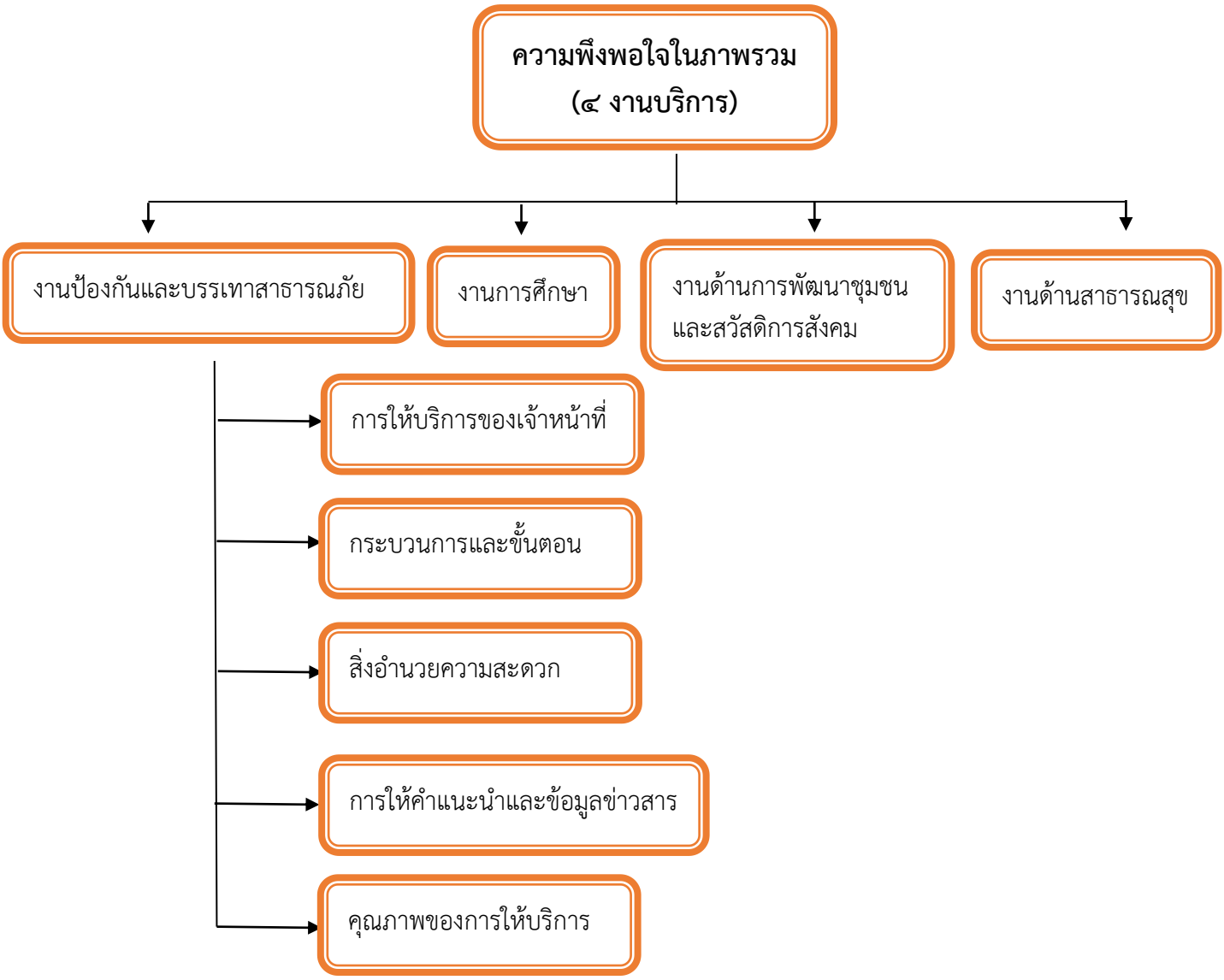
**งานด้านสาธารณสุข** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการครอบคลุมเหมาะสมทุกช่วงวัย ส่วนที่เทศบาลตำบลควนกลางควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ การเตรียมความพร้อมทันต่อสถานการณ์

**ข้อเสนอแนะ**

๑. ควรมีการประเมินแบบทันทีหลังให้บริการ

๒. ควรใช้ระบบประเมิน Online หรือให้ค่าคะแนนหลังให้บริการ เพื่อนำผลมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ภาพที่ ๑ โครงสร้างพึงพอใจในภาพรวมของเทศบาลตำบลควนกลาง**



**ส่วนที่ ๕ แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ**

| รายการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ (จำนวนผู้ตอบ) | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย | ๔๘ | ๔๕ | ๗ | ๐ | ๐ |
| ๒.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | ๔๖ | ๔๘ | ๖ | ๐ | ๐ |
| ๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง หน้าเชื่อถือ | ๔๙ | ๔๑ | ๑๐ | ๐ | ๐ |
| ๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | ๕๕ | ๓๓ | ๑๒ | ๐ | ๐ |
| ๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | ๕๕ | ๓๓ | ๑๒ | ๐ | ๐ |
| ๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีคาวมชัดเจน | ๕๒ | ๓๗ | ๙ | ๒ | ๐ |
| ๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๕๕ | ๓๓ | ๑๑ | ๑ | ๐ |
| ๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | ๕๐ | ๔๕ | ๓ | ๒ | ๐ |

**ตาราง แสดงค่าเฉลี่ย**

| รายการประเมิน | ค่าเฉลี่ย | ระดับ |
|---|---|---|
| ๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย | ๔๘.๐๐ | มากที่สุด |
| ๒.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | ๔๖.๐๐ | มากที่สุด |
| ๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง หน้าเชื่อถือ | ๔๙.๐๐ | มากที่สุด |
| ๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | ๕๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | ๕๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีคาวมชัดเจน | ๕๒.๐๐ | มากที่สุด |
| ๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๕๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | ๕๐.๐๐ | มากที่สุด |
| **ภาพรวม** | **๕๑.๒๕** | **มากที่สุด** |

จากตาราง สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลควนกลาง เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า **มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด**

**จากตาราง สามารถสรุปผลได้ดังนี้**

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิด เป็นร้อยละ ๔๘ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๔๕ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗

๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๘ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖

๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง หน้าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิด เป็นร้อยละ ๔๙ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐

๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยสะ ๕๕ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๓๓ และมีความพึงพอใจในระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒

๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๕ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๓ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒

๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙

๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๓ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙

๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓

**ข้อเสนอแนะผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการ**

๑. สถานที่การให้บริการคับแคบ และแออัด

๒. แผนผังพนักงานไม่เป็นระเบียบ

**แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ เทศบาลตำบลคนกลาง อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช**

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลควนกลาง อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นจำนวน ๑๐๐ คน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม**

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ % |
|---|---|---|
| หญิง | ๕๙ | ๕๙.๐๐ |
| ชาย | ๔๑ | ๔๑.๐๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐

**ส่วนที่ ๒ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม**

| คุณลักษณะ (อายุ) | จำนวน (คน) | ร้อยละ % |
|---|---|---|
| ๑๕-๑๙ ปี | ๑๐ | ๑๐.๐๐ |
| ๒๐-๒๙ ปี | ๓๖ | ๓๖.๐๐ |
| ๓๐-๓๙ ปี | ๒๖ | ๒๖.๐๐ |
| ๔๐-๔๙ ปี | ๑๖ | ๑๖.๐๐ |
| ๕๐-๕๙ ปี | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๖๐ ปีขึ้นไป | ๑๐ | ๑๐.๐๐ |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ
๑๕-๑๙ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐
๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐
๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐
๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐
๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

**ส่วนที่ ๒ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม**

| คุณลักษณะ (อายุ) | จำนวน (คน) | ร้อยละ % |
|---|---|---|
| ๑๕-๑๙ ปี | ๑๐ | ๑๐.๐๐ |
| ๒๐-๒๙ ปี | ๓๖ | ๓๖.๐๐ |
| ๓๐-๓๙ ปี | ๒๖ | ๒๖.๐๐ |
| ๔๐-๔๙ ปี | ๑๖ | ๑๖.๐๐ |
| ๕๐-๕๙ ปี | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๖๐ ปีขึ้นไป | ๑๐ | ๑๐.๐๐ |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ
๑๕-๑๙ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐
๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐
๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐
๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐
๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

**ส่วนที่ ๓ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพประจำของผู้ตอบแบบสอบถาม**

| อาชีพประจำ | จำนวน (คน) | ร้อยละ % |
|---|---|---|
| รับราชการ/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ | ๑๕ | ๑๕.๐๐ |
| พนักงานบริษัท | ๑๒ | ๑๒.๐๐ |
| ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | ๑๕ | ๑๕.๐๐ |
| ค้าขาย/อาชีพอิสระ | ๓๓ | ๓๓.๐๐ |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๑๕ | ๑๕.๐๐ |
| อื่น ๆ | ๐ | ๐.๐๐ |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ รองลงมาเป็นรับราชการ/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจและนักเรียน/นักศึกษาตอบแบบสอบถามเท่ากันจำนวนอย่างละ ๑๕ คน ร้อยละ ๑๕.๐๐ และไม่มีผู้ว่างงานตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ ๔ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่ขอรับบริการ ได้ทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน**

| เรื่องที่ขอรับบริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ % |
|---|---|---|
| งานขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ๕ | ๕.๐๐ |
| การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๘ | ๘.๐๐ |
| การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | ๑๔ | ๑๔.๐๐ |
| การชำระภาษีต่าง ๆ | ๔๐ | ๔๐.๐๐ |
| การขอรับเบี้ยยังชีพเด็ก , ผู้สูงอายุ , ผู้พิการ ฯลฯ | ๒๒ | ๒๒.๐๐ |
| การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อฆ่าเชื้อโควิด ๑๙ | ๑๒ | ๑๒.๐๐ |
| การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | ๑ | ๑.๐๐ |
| การขอจดทะเบียนพาณิชย์ | ๘ | ๘.๐๐ |
| อื่น ๆ | ๐ | ๐.๐๐ |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า เรื่องที่ผู้ขอรับบริการการชำระภาษีต่าง ๆ ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาเป็นการขอรับเบี้ยยังชีพ ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐

**ส่วนที่ ๕ แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ**

| รายการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ (จำนวนผู้ตอบ) | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย | ๔๘ | ๔๕ | ๗ | ๐ | ๐ |
| ๒.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | ๔๖ | ๔๘ | ๖ | ๐ | ๐ |
| ๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง หน้าเชื่อถือ | ๔๙ | ๔๑ | ๑๐ | ๐ | ๐ |
| ๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | ๕๕ | ๓๓ | ๑๒ | ๐ | ๐ |
| ๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | ๕๕ | ๓๓ | ๑๒ | ๐ | ๐ |
| ๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน | ๕๒ | ๓๗ | ๙ | ๒ | ๐ |
| ๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๕๕ | ๓๓ | ๑๑ | ๑ | ๐ |
| ๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | ๕๐ | ๔๕ | ๓ | ๒ | ๐ |

**ตาราง แสดงค่าเฉลี่ย**

| รายการประเมิน | ค่าเฉลี่ย | ระดับ |
|---|---|---|
| ๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย | ๔๘.๐๐ | มากที่สุด |
| ๒.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | ๔๖.๐๐ | มากที่สุด |
| ๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง หน้าเชื่อถือ | ๔๙.๐๐ | มากที่สุด |
| ๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | ๕๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | ๕๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีคาวมชัดเจน | ๕๒.๐๐ | มากที่สุด |
| ๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๕๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | ๕๐.๐๐ | มากที่สุด |
| **ภาพรวม** | **๕๑.๒๕** | **มากที่สุด** |

จากตาราง สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลควนกลาง เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า **มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด**

**จากตาราง สามารถสรุปผลได้ดังนี้**

๒. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิด เป็นร้อยละ ๔๘ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๔๕ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗

๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๘ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖

๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง หน้าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิด เป็นร้อยละ ๔๙ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐

๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยสะ ๕๕ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๓๓ และมีความพึงพอใจในระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒

๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๕ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๓ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒

๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙

๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๓ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙

๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓

**ข้อเสนอแนะผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการ**

๓. สถานที่การให้บริการคับแคบ และแออัด

๔. แผนผังพนักงานไม่เป็นระเบียบ

**แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ**
**เทศบาลตำบลควนกลาง อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

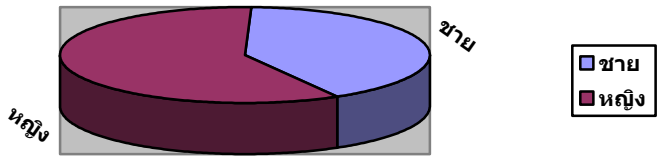
| ข้อคำถาม | ระดับการให้บริการ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| **ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | |
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | | | | | |
| ๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| ๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ | | | | | |
| ๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | | | | | |
| ๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ** | | | | | |
| ๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อัธยาศัยดี) | | | | | |
| ๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| ๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย<br>ให้คำแนะนำได้อย่างดี | | | | | |
| ๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| ๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | | | | | |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ | | | | | |
| ๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| ๔. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ | | | | | |
| ๕. การจัดสถานที่ มีป้าย ข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย | | | | | |
| **ความพึงพอใจต่อการให้บริการ** | | | | | |
| ๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | | | | | |
| ๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ | | | | | |
| ๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน | | | | | |

ข้อเสนอแนะ.....

.....

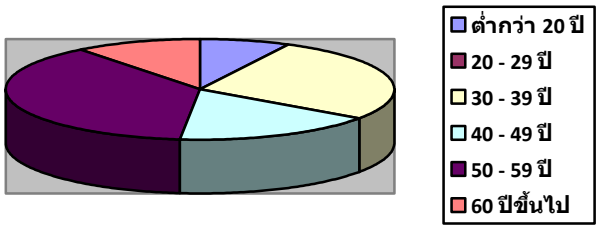
**เพศ**

คำตอบ ๑๐๐ ข้อ



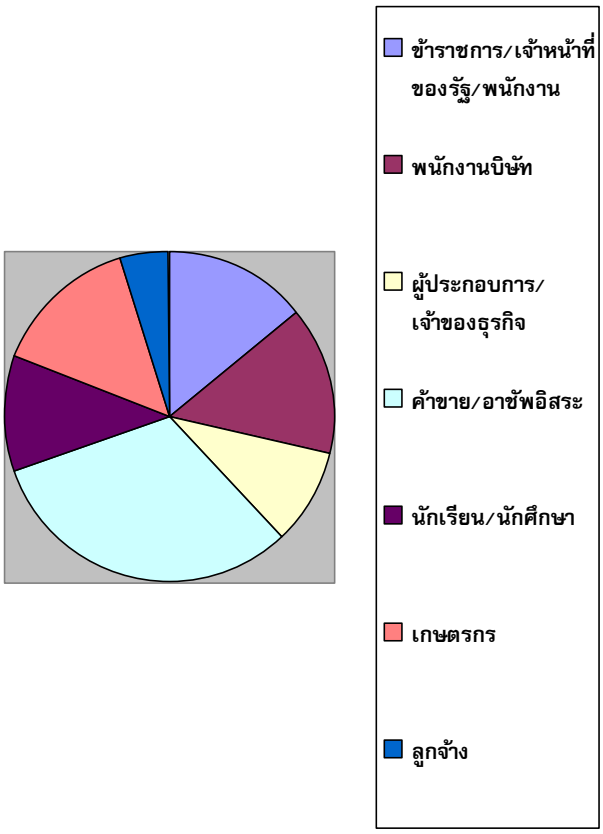
**อายุ**

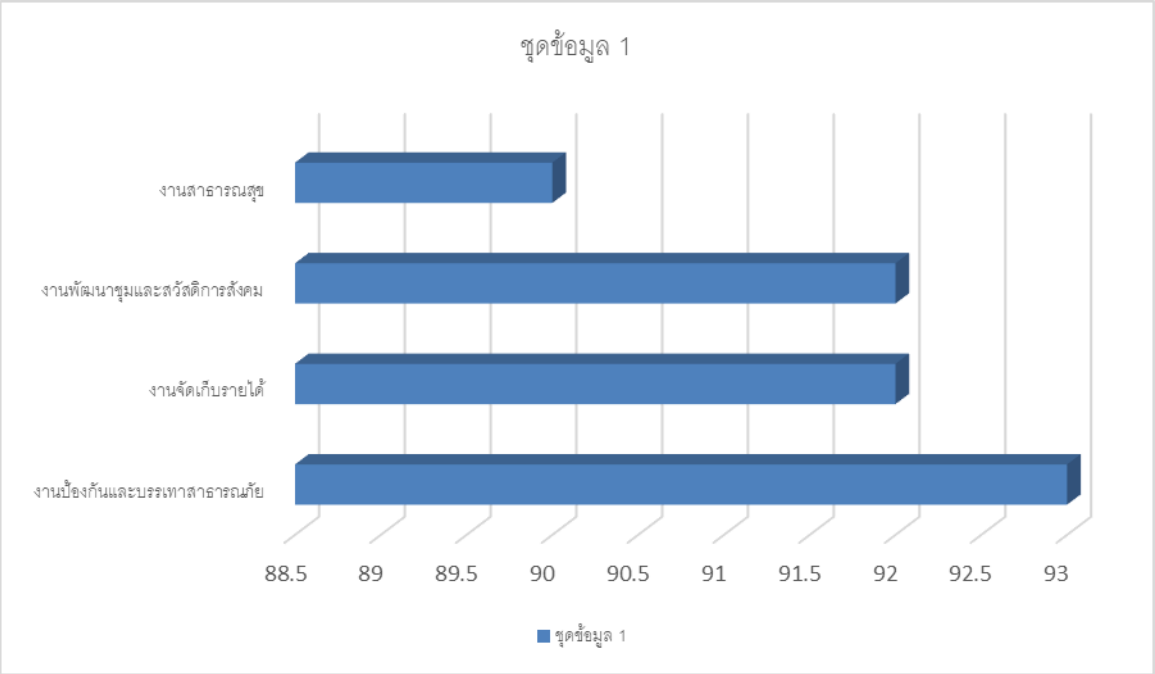
คำตอบ ๑๐๐ ข้อ



**วุฒิการศึกษา**

คำตอบ ๑๐๐ ข้อ



**เรื่องที่ขอรับบริการ**

**คำตอบ 100**