

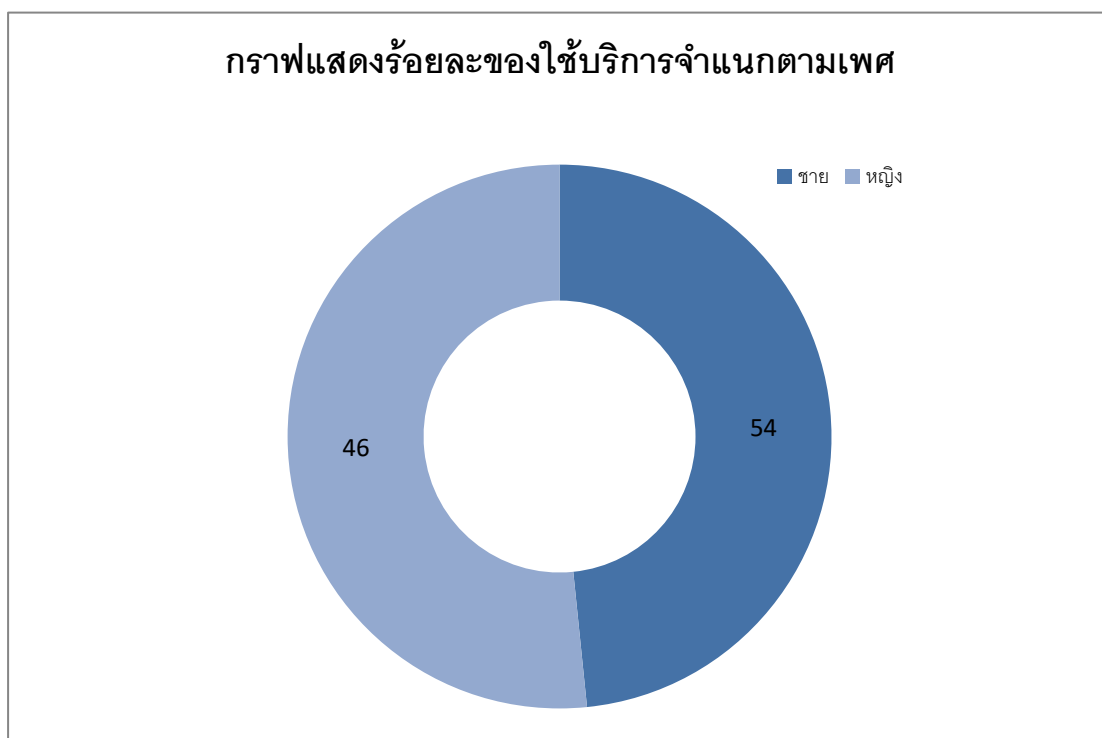
สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ 2563

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1.1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

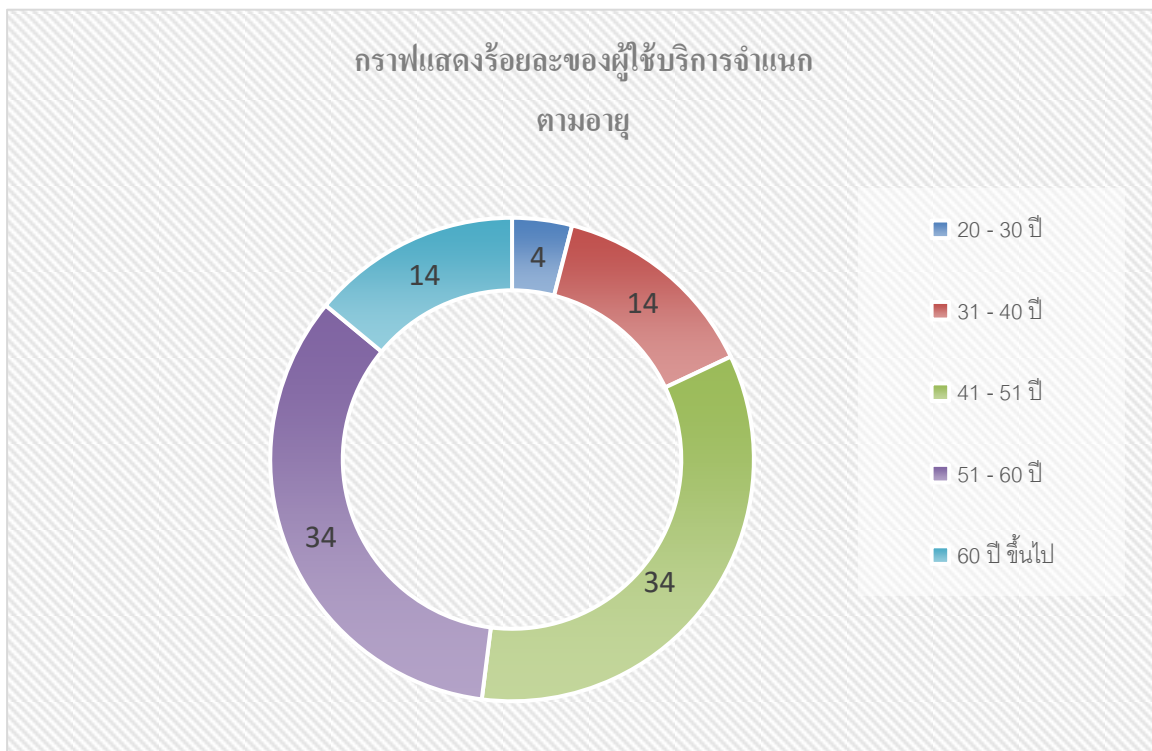
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	54	54
หญิง	64	64



จากตารางที่ 1.1 พบว่าผู้ให้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 54.00 และเพศชาย ร้อยละ 46.00

ตารางที่ 1.2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ

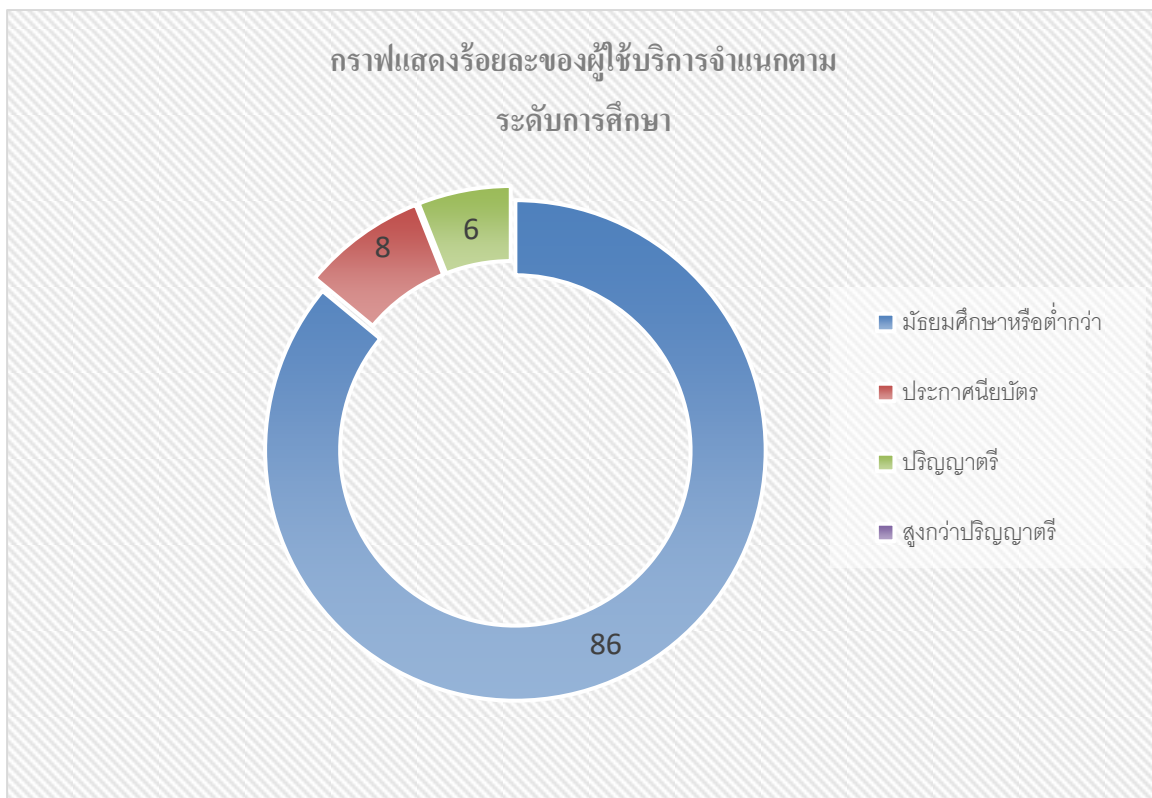
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	4	4.00
31-40 ปี	14	14.00
41-51 ปี	34	34.00
51-60 ปี	34	34.00
60 ปี ขึ้นไป	14	14.00



จากตารางที่ 1.2 พบว่าผู้ให้บริการอายุระหว่าง 41-51 ปี และ อายุระหว่าง 51-60 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 34.00 โดยอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 4.00 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 14.00 อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 14.00

ตารางที่ 1.3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	86	86.00
ประกาศนียบัตร	8	8.00
ปริญญาตรี	6	6.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0



จากตารางที่ 1.3 พบว่าผู้ให้บริการการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ใช้บริการมากที่สุด โดยการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่าร้อยละ 86.00 ระดับการศึกษาประกาศนียบัตรร้อยละ 8.00 ระดับการศึกษา ปริญญาตรีร้อยละ 6.00 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

## ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

งานให้บริการที่มีผู้มาใช้บริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลเสริมชัย ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการเทศบาลตำบลเสริมชัย จำนวน 100 คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

### สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

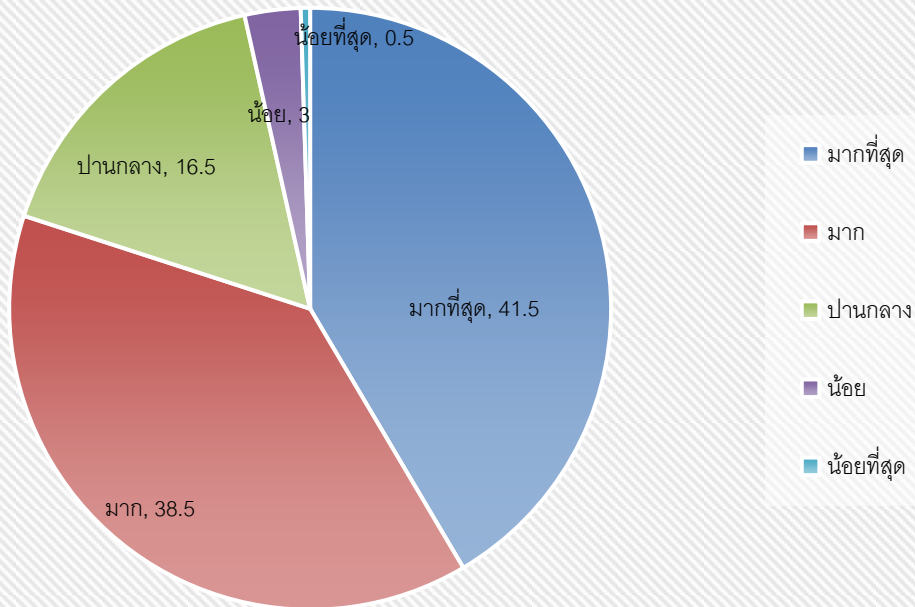
#### ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ ( ร้อยละ )					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	ความหมาย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
<b>ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>									
1. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	2	12	40	46	4.30	0.76	86	มาก
2. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่			6	42	52	4.46	0.61	89.2	มาก
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ		4	40	52	4	3.56	0.64	71.2	มาก
4. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่			10	36	54	4.44	0.67	88.8	มาก
5. ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่			14	34	52	4.38	0.73	87.6	มาก
6. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม				46	54	4.54	0.50	90.8	มากที่สุด
<b>ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>									
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	2	4	42	42	10	3.54	0.81	70.8	มาก
2. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน			8	44	48	4.4	0.64	88	มาก
3. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว			8	34	58	4.5	0.65	90.00	มาก
4. มีผังโครงสร้างและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน		8	6	46	40	4.18	0.87	83.6	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ			8	36	56	4.48	0.65	89.6	มาก

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
1. สิ่งอำนวยความสะดวกในสถาน เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอย			12	28	60	4.48	0.71	89.6	มาก
2. เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	2	8	26	54	10	3.62	0.85	72.4	มาก
3. มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่		4	18	36	42	4.16	0.87	83.2	มาก
4. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม			10	36	54	4.44	0.67	88.8	มาก
รวม	0.50	3.00	16.50	38.5	41.5	4.23	0.71	84.64	มาก

- 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด
- 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อย
- 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง
- 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก
- 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด

กราฟแสดงร้อยละความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม

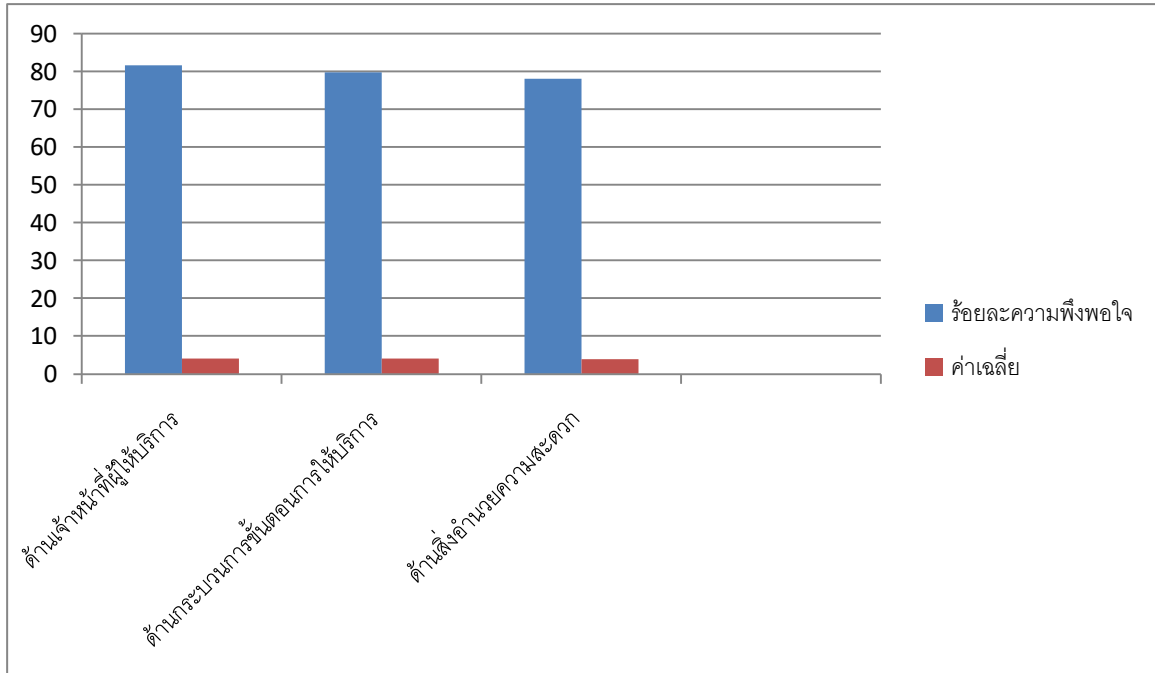


### สรุปความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการทั้ง 3 ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.6	4.28
ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	84.4	4.22
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	83.5	4.17
<b>ภาพรวม</b>	<b>84.5</b>	<b>4.22</b>

จากตาราง พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการของเทศบาลตำบลเสริมชัยในการให้บริการทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ 84.5 เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมชัย มีความพึงพอใจร้อยละ 85.6 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ 84.4 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ 83.5

กราฟแสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ทั้ง 3 ด้าน

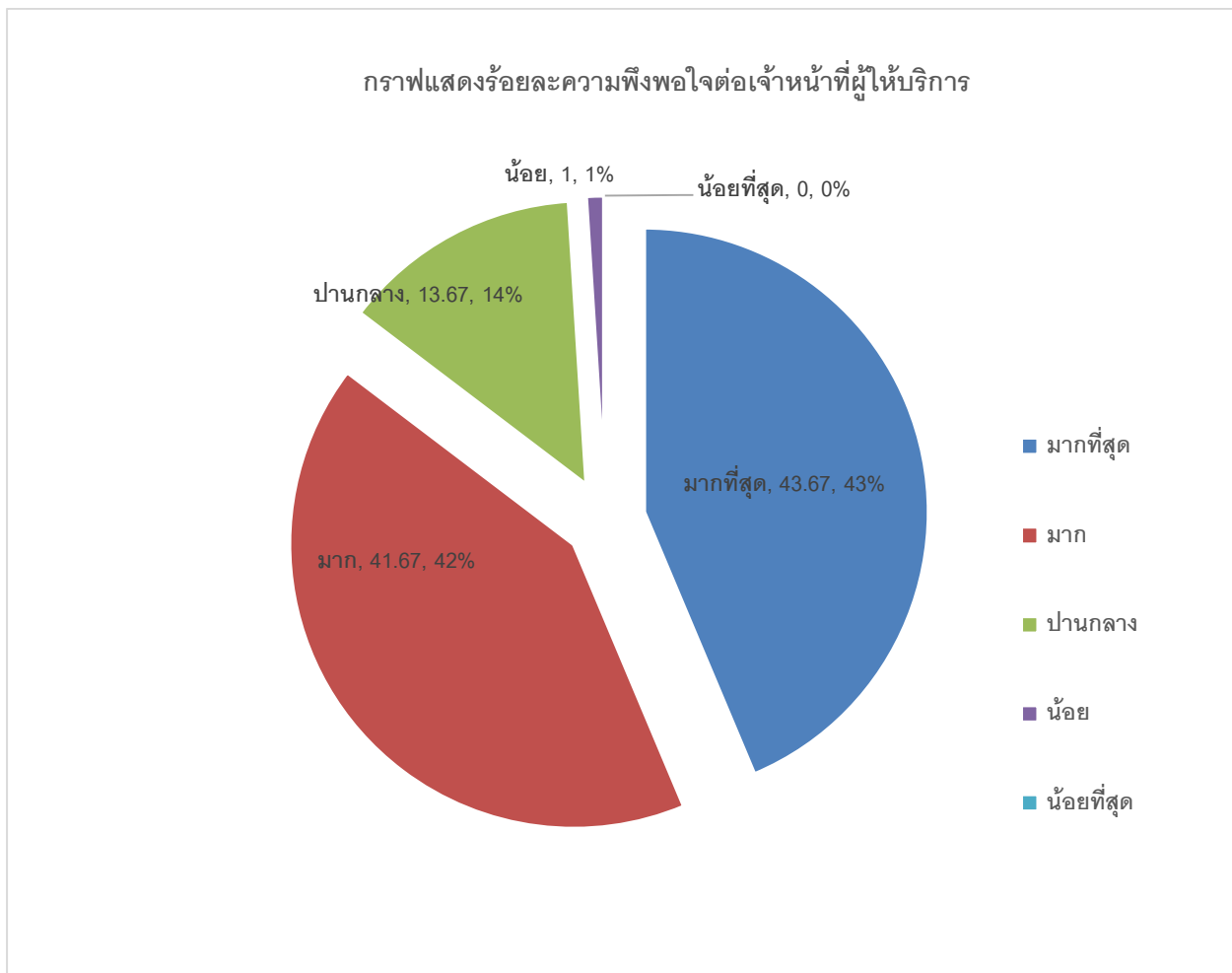


**สรุปผลด้านที่ 1 ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, การแต่งกายของเจ้าหน้าที่, จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ, ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ผลการสำรวจผู้ให้บริการ จำนวน 100 คน พบว่า จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวน (คน) ค่าเฉลี่ย	43.67	41.67	13.67	1.00	0.00
ร้อยละ	43.67	41.67	13.67	1.00	0.00

จากตาราง ผลการสำรวจผู้ให้บริการ จำนวน 100 คน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่ร้อยละ 43.67 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 41.67 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 13.61 มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 1.00 มีความพึงพอใจน้อย และร้อยละ 0.00 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด





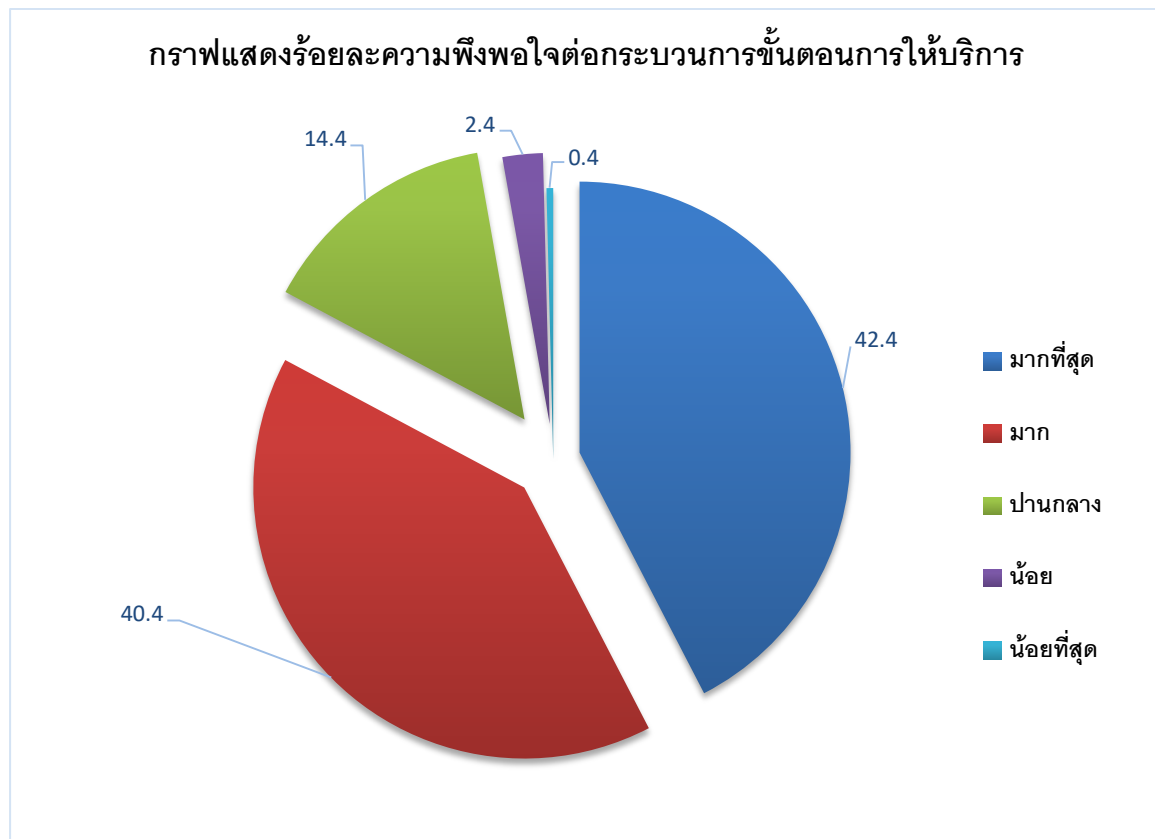
## สรุปผลด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ,

มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย , มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อม มีความชัดเจน , ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว ,มีผังโครงสร้างและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน , เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ

จากตาราง ผลการสำรวจผู้ใช้บริการ จำนวน 100 คน พบว่า จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวน (คน) ค่าเฉลี่ย	42.40	40.40	14.40	2.40	0.40
ร้อยละ	42.40	40.40	14.40	2.40	0.40

จากตาราง ผลการสำรวจผู้ใช้บริการข้าราชการ จำนวน 50 คน ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่ร้อยละ 21.2 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 20.2 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 7.2 มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 1.2 มีความพึงพอใจน้อย และร้อยละ 0.40 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด



สรุปผลด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก . สิ่งอำนวยความสะดวกในสถาน เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอย , เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ , มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ , มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม

ผลการสำรวจบุคลากรในองค์กร จำนวน 41 คน พบว่า จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวน (คน)	41.50	38.50	16.50	3.00	0.50
ร้อยละ	41.50	38.50	16.50	3.00	0.50

จากตาราง ผลการสำรวจผู้ใช้บริการ จำนวน 100 คน ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.50 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 38.5 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 16.5 มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 3 มีความพึงพอใจน้อย และ ร้อยละ 0.50 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

