

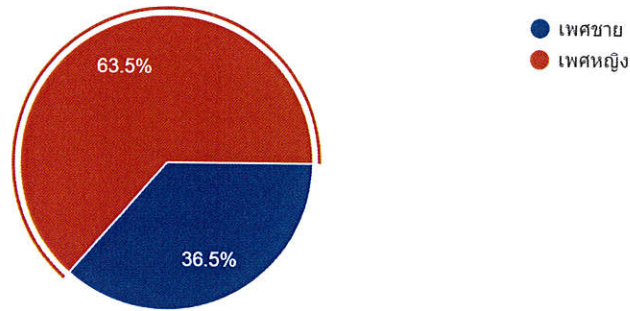
แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเคียนซา
ประจำปี ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๙๖ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไป

1. เพศ

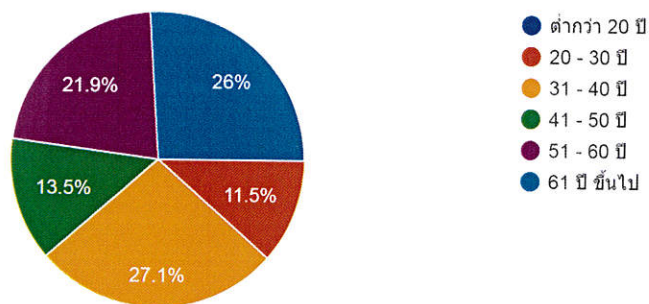
คำตอบ 96 ข้อ



จากตารางที่ 1 ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 95 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5% และเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5%

2. อายุ

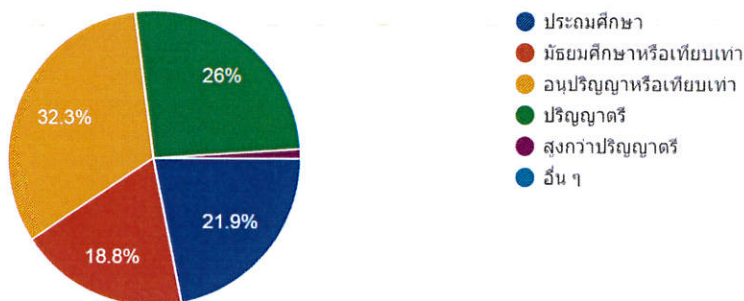
คำตอบ 96 ข้อ



จากตารางที่ 2 ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 96 คน ส่วนใหญ่อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1% รองลงมาอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26%

3. ระดับการศึกษา

คำตอบ 96 ข้อ

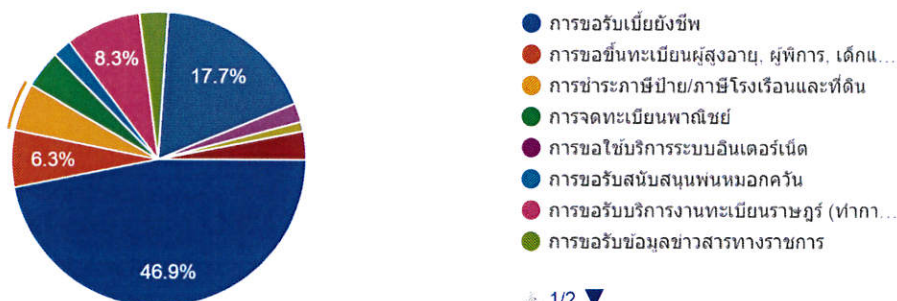


จากตารางที่ 3 ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 96 คน ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3% รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26%

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ

คำตอบ 96 ข้อ



1/2 ▼

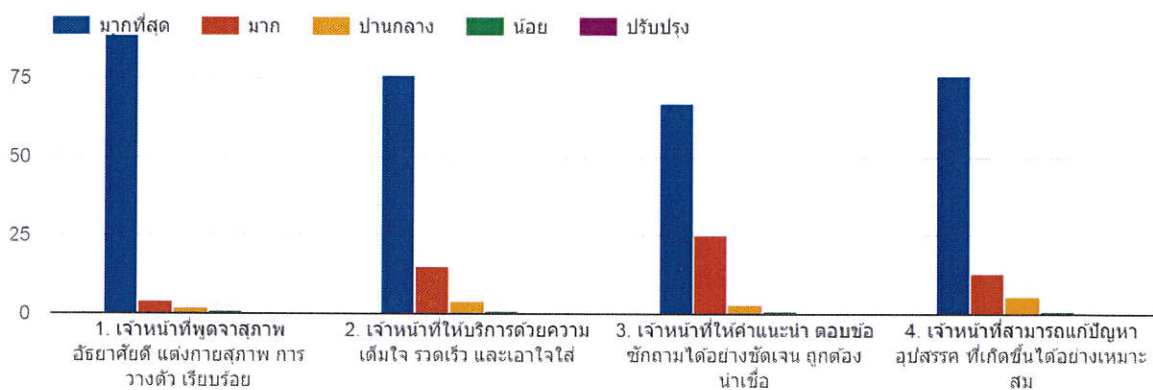
จากตาราง ส่วนที่2 ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 96 คน ส่วนใหญ่ ขอรับเบี้ยยังชีพ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9% รองลงมา การชำระค่าน้ำประปา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7%

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การประเมินผลโครงการมีการแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ปรับปรุง โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50 - 5.00	อยู่ในระดับ มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 - 4.50	อยู่ในระดับ มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 - 3.50	อยู่ในระดับ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51 - 2.50	อยู่ในระดับ น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.50	อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

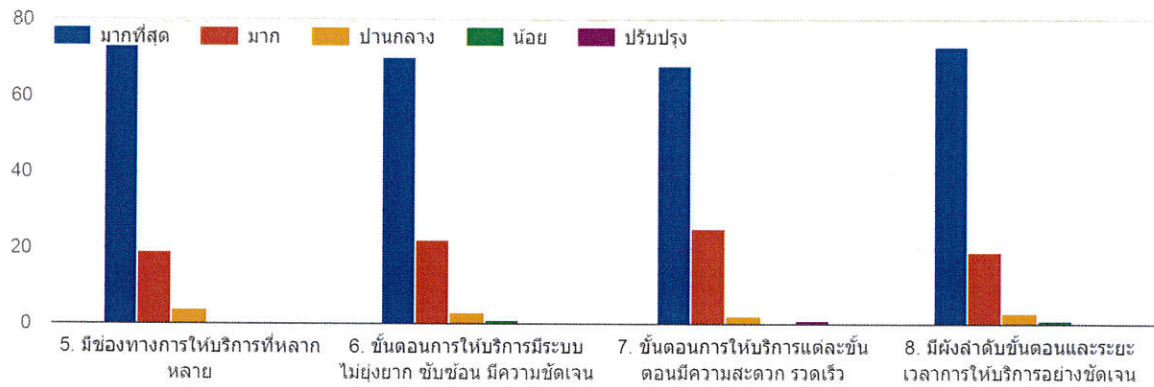


ตารางที่ 1 แสดงการประเมินด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ/การได้รับประโยชน์										ค่าเฉลี่ย	แปลค่า
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ปรับปรุง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	89	92.71	4	4.17	2	2.08	1	1.04	0	0.00	4.89	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	76	79.17	15	15.63	4	4.17	1	1.04	0	0.00	4.73	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	67	69.79	25	26.04	3	3.13	1	1.04	0	0.00	4.65	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	76	79.17	13	13.54	6	6.25	1	1.04	0	0.00	4.71	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม											4.74	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่าความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปรากฏว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ประเด็นรายชื่อที่พึงพอใจมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 และระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

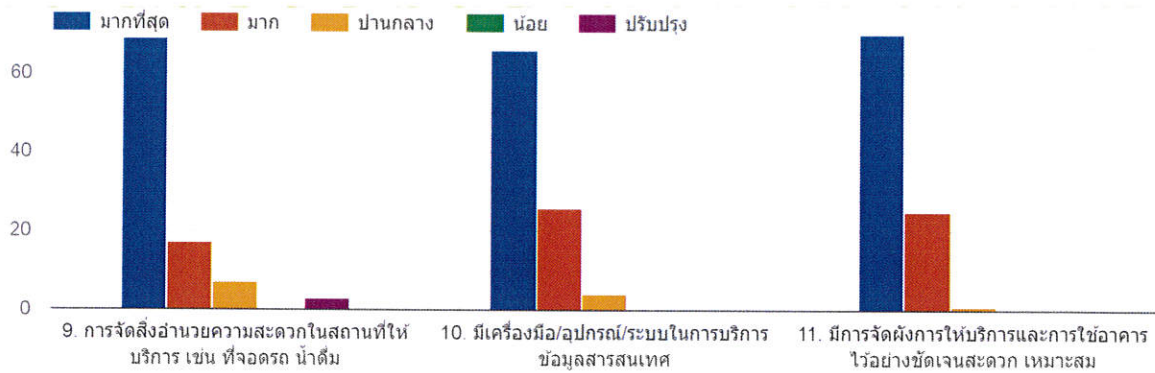


ตารางที่ 2 แสดงการประเมินด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ/การได้รับประโยชน์										ค่าเฉลี่ย	แปลค่า
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ปรับปรุง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	73	76.04	19	19.79	4	4.17	0	0.00	0	0.00	4.72	มากที่สุด
6. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	70	72.92	22	22.92	3	3.13	1	1.04	0	0.00	4.68	มากที่สุด
7. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	68	70.83	25	26.04	2	2.08	0	0.00	1	1.04	4.66	มากที่สุด
8. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	73	76.04	19	19.79	3	3.13	1	1.04	0	0.00	4.71	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม											4.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ปรากฏว่าโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ประเด็นรายชื่อที่พึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 และระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ตารางที่ 3 แสดงการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ/การได้รับประโยชน์										ค่าเฉลี่ย	แปลค่า
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ปรับปรุง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
9. การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	69	71.88	17	17.71	7	7.29	0	0.00	3	3.13	4.55	มากที่สุด
10. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	66	68.75	26	27.08	4	4.17	0	0.00	0	0.00	4.65	มากที่สุด
11. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	70	72.92	25	26.04	1	1.04	0	0.00	0	0.00	4.72	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม											4.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ประเด็นรายชื่อที่พึงพอใจมากที่สุด คือมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาคือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 และระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00

โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ใน

ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๑ รายการ โดยเฉลี่ยดังตารางต่อไปนี้

ระดับ	ค่าเฉลี่ยต่อคน	คิดเป็นร้อยละ
ระดับมากที่สุด	๗๒.๔๕	๗๕.๔๗
ระดับมาก	๑๘.๑๘	๑๙.๘๘
ระดับปานกลาง	๓.๕๔	๓.๖๙
ระดับน้อย	๐.๕๔	๐.๕๖
ระดับควรปรับปรุง	๐.๓๖	๐.๓๗

ข้อเสนอแนะ :

1. การเบิกจ่าย ค่าใช้จ่ายให้กับทางร้านค้าแต่ละร้าน เป็นไปอย่างล่าช้า กว่าจะได้เบิก 3-4 เดือน อย่างต่ำ



แบบสอบถามความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น

เทศบาลตำบลเคียนซาได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเคียนซาหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลเคียนซา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

- | | | |
|---------------|---|--|
| เพศ | <input type="checkbox"/> เพศชาย | <input type="checkbox"/> เพศหญิง |
| อายุ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า ๒๐ ปี | <input type="checkbox"/> ๒๐-๓๐ ปี |
| | <input type="checkbox"/> ๓๑-๔๐ ปี | <input type="checkbox"/> ๔๑-๕๐ ปี |
| | <input type="checkbox"/> ๕๑-๖๐ ปี | <input type="checkbox"/> ๖๑ ปีขึ้นไป |
| ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า |
| | <input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> อื่นๆ |

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพ | <input type="checkbox"/> การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ |
| <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/เด็กแรกเกิด/ผู้ป่วยเอดส์ | <input type="checkbox"/> การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร (ทำการ ณ ที่ว่าการอำเภอเคียนซา) |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย/ภาษีโรงเรือนและที่ดิน | <input type="checkbox"/> การชำระค่าน้ำประปา |
| <input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> การขอใช้น้ำประปา |
| <input type="checkbox"/> การขอใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค |
| <input type="checkbox"/> การขอรับสนับสนุนพันทมอควัน | <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน |
| <input type="checkbox"/> การแจ้งเหตุสาธารณภัย | <input type="checkbox"/> การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร |
| <input type="checkbox"/> การรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | <input type="checkbox"/> อื่นๆ |

(มีต่อด้านหลัง)

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ					
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ ปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ					
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคาร ไร่อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม					
ข้อคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะ					
.....					
.....					

ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการให้ข้อคิดเห็น

“การแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น”

แบบสอบถามความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น
โดยการสแกน QR CODE



แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลเคียนซา

เทศบาลตำบลเคียนซา ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลฯ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาสรุปผลและปรับปรุงการให้บริการ ตลอดจนดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

*จำเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

1. เพศ *

- เพศชาย
 เพศหญิง

2. อายุ *

- ต่ำกว่า 20 ปี
 20 - 30 ปี
 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี
 51 - 60 ปี
 61 ปี ขึ้นไป