

๔.มีเอกสารที่แสดงถึงกระบวนการหรือขั้นตอนการบริการ	๓๖	๒๕	๓			
๓.ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้บริการ						
๑.ความเหมาะสมในการแต่งกาย	๕๑	๓๙	๕			
๒.บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว	๖๓	๓๐	๓			
๓.บริการด้วยความสุภาพ และด้วยไมตรีจิต	๕๕	๓๔	๓			
๔.ความรู้ความสามารถในการบริการ เช่น การตอบคำถาม	๖๙	๒๖	๑			
๕.การปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความตั้งใจ	๕๗	๓๕	๓	๑		
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑.คุณภาพของวัสดุที่นำมาใช้	๕๙	๓๔	๓			
๒.ครุภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้มีเพียงพอ	๗๐	๒๔	๓			
๓.ความรู้เกี่ยวกับการใช้วัสดุอุปกรณ์	๕๓	๓๗	๔	๑		
๔.มีการให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ	๖๔	๒๙	๓			
๕.บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม	๕๗	๓๕	๓			
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชำสูง						
๑.ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชำสูง	๖๕	๒๘	๒			
รวม	๖๓.๒๖	๓๒.๖๕	๔.๐๘	๐.๐๑		

รายงานผลแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลชำสูง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔
ของเทศบาลตำบลชำสูงอำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น

รายงานผลแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลชำสูง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ของเทศบาลตำบลชำสูง อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลชำสูง อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมินนี้จะทำให้เทศบาลตำบลชำสูงทำการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป เทศบาลตำบลชำสูงทำ ขอขอบคุณ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรของเทศบาลตำบลชำสูงทำ ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจของเทศบาลตำบลชำสูงทำ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เป็นอย่างดี และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลชำสูงทำ ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลชำสูง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘๗ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

๑. แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลชำสูง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔
ในระบบ google form

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลชำสูง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๗	๕๗
หญิง	๔๐	๔๐
รวม	๙๗	-
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๐	๓๐.๙
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๙	๑๙.๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๑	๓๐.๙
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๗	๑๗.๕
รวม	๙๗	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๑	๒๑.๙
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐	๑๐.๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๔๔	๔๔.๘
ปริญญาตรี	๑๖	๑๖.๗
สูงกว่าปริญญาตรี		
รวม	๙๗	
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ	๑๐	๑๐.๔
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๗	๒๗.๑๖
ผู้ประกอบการร้านค้า	๓	๓.๑
ประชาชนทั่วไป	๕๑	๕๑
อื่น ๆ	๘	๘.๓
รวม	๙๗	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
๑.	ความพึงพอใจต่อบริเวณสถานที่สำนักงาน					
	๑.ความเหมาะสมของระยะทางจากชุมชนถึง สถานที่สำนักงาน	๕๙	๒๕	๑๒		
	๒.ความเหมาะสมบริเวณรอบๆ	๖๖	๒๗	๒		
	๓.ความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ	๖๕	๒๖	๔		
	๔.ความเหมาะสมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางเดิน	๕๗	๓๐	๗		
๒.	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	๑.เจ้าหน้าที่แจ้งกระบวนการงานให้ทราบ	๕๔	๓๕	๕		
	๒.เจ้าหน้าที่แจ้งขั้นตอนการทำงานและระยะเวลา ให้ทราบ	๔๕	๑๘	๒		
	๓.มีเอกสารที่แสดงให้ทราบถึงกระบวนการงานที่ ติดต่อราชการ	๔๐	๒๓	๒		
	๔.ท่านเข้าใจถึงกระบวนการงานและขั้นตอนงานมาก น้อยเพียงใด	๓๖	๒๕	๓		
๓.	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้บริการ					
	๑.ความเหมาะสมในการแต่งกาย	๕๑	๓๙	๕		
	๒.บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว อบอุ่น	๖๓	๓๐	๓		
	๓.บริการด้วยความสุภาพ และด้วยไมตรีจิต	๕๕	๓๔	๓		
	๔.ความรู้ความสามารถในการบริการ เช่น การตอบ คำถาม	๖๙	๒๖	๑		
	๕.การปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความตั้งใจ	๕๗	๓๕	๓	๑	
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑.คุณภาพของวัสดุที่นำมาใช้	๕๙	๓๔	๓		
	๒.ครุภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้มีเพียงพอ	๗๐	๒๔	๓		
	๓.ความรู้เกี่ยวกับการใช้วัสดุอุปกรณ์	๕๓	๓๗	๔	๑	
	๔.มีการให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ	๖๔	๒๙	๓		
	๕.บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม	๕๗	๓๕	๓		
๕.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลชำสูง					

๑.ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลข้าสูง	๖๕	๒๘	๒		
---	----	----	---	--	--

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลข้าสูง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยสรุปภาพรวมประชาชนมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

ระดับ	รายการ	ร้อยละ
๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒๖
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๕
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๘
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

