



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ นศ ๕๓๕๐๑/

วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าหยาง ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าหยาง

### เรื่องเดิม

ด้วยเทศบาลตำบลท่าหยาง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าหยาง หรือหน่วยงานต่างๆ ณ จุดบริการที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆของเทศบาลตำบลท่าหยาง เพื่อนำข้อมูลมาสำรวจนี้มาประกอบสรุปผลลัพธ์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการ ของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

### ข้อเท็จจริง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๔ ได้สุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามจำนวน ๑๕๐ ชุด ให้ผู้รับบริการ โดยสามารถเก็บแบบสอบถามได้ จำนวน ๑๒๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐ จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าหยาง ทั้ง ๓ ด้าน มีความคิดเห็นในภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ อยู่ในระดับมาก ดังนี้

๑. ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ อยู่ในระดับมากที่สุด
๒. ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ อยู่ในระดับมาก
๓. ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ อยู่ในระดับมาก

### ข้อพิจารณา

เห็นควรแจ้งหน่วยงานบริการต่างๆ ทราบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา  
งานบริการประชาชนด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

(นางยุพเรศ เพชรต๋วง)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

(นางพวงพรรณ บุญชู)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลท่าหยาง

(นายชัยศักดิ์ อ้าลอย)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าหยาง

รายงานผลความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่ายาง  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔



สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่ายาง  
อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช

## คำนำ

รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ายาง เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการสร้างระบบควบคุมตนเองให้มีการตรวจสอบ ติดตาม วัดผลการปฏิบัติงานและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่นำผลการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชน สามารถนำผลการประเมินไปบริหารงานราชการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล

รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ายาง ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลท่ายาง ให้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา งานบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น

สำนักปลัดเทศบาลตำบลท่ายาง

ตุลาคม ๒๕๖๔

## สารบัญ

### หน้า

|                                                                                     |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------|
| รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ                                   | ๑    |
| หลักการและเหตุผล                                                                    |      |
| วัตถุประสงค์                                                                        |      |
| เป้าหมาย                                                                            |      |
| ผลที่คาดว่าจะได้รับ                                                                 |      |
| การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ                                 | ๒    |
| ขั้นตอนการประเมินผล                                                                 |      |
| ขอบเขตการประเมิน                                                                    |      |
| แหล่งข้อมูล                                                                         |      |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                                                             |      |
| เครื่องมือในการประเมิน                                                              |      |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล                                                                 |      |
| การประมวลผลข้อมูล                                                                   |      |
| การวิเคราะห์ข้อมูล                                                                  |      |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ                       |      |
| ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม                                             | ๓-๖  |
| ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไป (จำแนกตามเพศ)                         |      |
| ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไป (จำแนกตามอายุ)                        |      |
| ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไป (จำแนกตามระดับการศึกษา)               |      |
| ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไป (จำแนกสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน)      |      |
| ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไป (จำแนกการติดต่อขอรับบริการ สำนัก/กอง) |      |
| ตอนที่ ๒ ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ          | ๗-๑๐ |
| ตารางที่ ๖ แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของประชาชน (ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ)           |      |
| ตารางที่ ๗ แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของประชาชน (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)   |      |
| ตารางที่ ๘ แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของประชาชน (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)             |      |
| ตารางที่ ๙ สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (ทั้ง ๓ ด้าน)            |      |
| ภาคผนวก                                                                             |      |
| แบบประเมิน                                                                          |      |



## รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ายาง

### ๑ หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลท่ายาง มีพันธกิจหน้าที่ในการบริหารงานและให้บริการประชาชนผ่านแผนงาน โครงการพัฒนาต่างๆมากมาย เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความเป็นประชาธิปไตย ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการบริหารราชการ

ดังนั้นเทศบาลตำบลท่ายาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จึงจำเป็นต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ายาง ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวดที่ ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการขึ้น

### ๒.วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ายาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

### ๓.เป้าหมาย

ต้องการทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ายาง จำนวน ๓ ด้าน คือ

๑ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

### ๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับของการประเมิน

๑. เทศบาลตำบลท่ายาง สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผล ไปปรับปรุงปรับปรุงกระบวนการทำงาน ของการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. เทศบาลตำบลท่ายางสามารถนำผลการติดตามไปใช้เป็นฐานข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประกอบการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจทางเลือกที่เหมาะสม

๓. เทศบาลตำบลท่ายางสามารถยกระดับคุณภาพการติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนาเทศบาลให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

## การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลท่ายาง

สำนักปลัดเทศบาลได้สำรวจและเก็บข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ายาง ซึ่งในการดำเนินงานในครั้งนี้ ได้ดำเนินการออกแบบสอบถาม และจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของการให้บริการเทศบาลตำบลท่ายาง ซึ่งได้สุ่มตัวอย่างทอดแบบสอบถามจำนวน ๑๕๐ ชุด ให้ผู้รับบริการ และสามารถเก็บแบบสอบถามได้ ๑๒๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐ และได้ดำเนินการกำหนดขั้นตอนการประเมินผล และการประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล และอภิปรายผลการดำเนินโครงการดังกล่าว รายละเอียดขั้นตอนและผลการประเมินดังต่อไปนี้

### ขั้นตอนการประเมินผล

ประเมินสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ายาง มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่ายาง โดยได้กำหนดแนวทางเนื้อหาการประเมิน ดังนี้

#### ๑. ขอบเขตการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ เป็นการประเมินเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการประเมินสำรวจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ายาง คือ

**๑.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา** เป็นการประเมินผลด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความต้องการที่ให้เทศบาลตำบลท่ายางปรับปรุง ให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน ความคิดเห็นทั่วไป และข้อเสนอแนะในการให้บริการในครั้งต่อไป

**๑.๒ ขอบเขตด้านประชากร** สุ่มตัวอย่างโดยการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ายาง

**๑.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่** จัดเก็บข้อมูล ณ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองสวัสดิการ กองการศึกษา เทศบาลตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

#### ๒. แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการประเมินผลโครงการในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจาก ๒ แหล่ง คือ

**๒.๑ ข้อมูลทุติยภูมิ** ได้ทำการศึกษาจากเอกสารได้แก่ ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

๒.๒ ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการใช้เครื่องมือในรูปแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งได้ดำเนินการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ายาง

### ๓. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลท่ายาง และดำเนินการทดสอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๕๐ ชุด และสามารถเก็บแบบสอบถามได้จำนวน ๑๒๐ ชุด

### ๔. เครื่องมือในการประเมิน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่

-แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ายาง

### ๕. การเก็บรวบรวมข้อมูล

๕.๑ ผู้ประเมินโดย ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลท่ายาง

๕.๒ ดำเนินการออกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อประกอบการประมวลผลและรายงานต่อไป

### ๖. การประมวลผลข้อมูล

การประมวลผลข้อมูลคือข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความต้องการที่ให้เทศบาลตำบลท่ายาง ปรับปรุงให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วนความคิดเห็นทั่วไป และข้อเสนอแนะในการให้บริการในครั้งนี้ สำหรับคำถามปลายปิดใช้เครื่องมือไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS โดยการแจกแจงความถี่ของตัวแปร แล้วคำนวณ ค่าเฉลี่ย และสรุปผลการประมวลระดับความคิดเห็น

### ๗.การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลตามที่ต้องการแล้วนั้นต่อไปจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนต่อไปนี้

๗.๑ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ร้อยละ

๗.๒ วิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ายาง โดยนำแบบสอบถาม มาจัดหมวดหมู่แล้วหาค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แต่ละรายการ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางและการบรรยาย

๗.๓ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาโครงการครั้งต่อไปซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงข้อมูล สรุปข้อมูล หาค่าความถี่ และเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

หาค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับ ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ซึ่งแบ่งเป็นช่วงๆมีความหมายดังนี้

แบบสอบถามประเมินข้อมูลจากความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ายางแบ่งหัวข้อการประเมินออกเป็น ๕ ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

#### เกณฑ์การประเมินผล

| ค่าเฉลี่ย   |         | ระดับผลการดำเนินงาน/ความพึงพอใจ |
|-------------|---------|---------------------------------|
| ๔.๕๑ - ๕.๐๐ | หมายถึง | ระดับมากที่สุด                  |
| ๓.๕๑ - ๔.๕๐ | หมายถึง | ระดับมาก                        |
| ๒.๕๑ - ๓.๕๐ | หมายถึง | ระดับปานกลาง                    |
| ๑.๕๑ - ๒.๕๐ | หมายถึง | ระดับน้อย                       |
| ๑.๐๐ - ๑.๕๐ | หมายถึง | ระดับน้อยที่สุด                 |



## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าสาย

การประเมินแบบที่ ๑ ผลการวิเคราะห์แบบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละ ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|-------|--------|
| เพศ          |       |        |
| ชาย          | ๕๖    | ๔๖.๗๐  |
| หญิง         | ๖๔    | ๕๓.๓๐  |
| รวม          | ๑๒๐   | ๑๐๐    |

### อภิปรายผล

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๐ และเป็นเพศชายจำนวน ๕๖ คนคิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| ข้อมูลทั่วไป   | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------|-------|--------|
| อายุ           |       |        |
| น้อยกว่า ๒๐ ปี | ๕     | ๔.๒๐   |
| ๒๐ - ๒๔ ปี     | ๒๑    | ๑๗.๕๐  |
| ๒๕ - ๒๙ ปี     | ๒๒    | ๑๘.๓๐  |
| ๓๐ - ๓๔ ปี     | ๓๔    | ๒๘.๓๐  |
| ๓๕ - ๓๙ ปี     | ๒๔    | ๒๐.๐๐  |
| ๔๐ ปีขึ้นไป    | ๑๔    | ๑๑.๗๐  |
| รวม            | ๑๒๐   | ๑๐๐.๐๐ |

### อภิปรายผล

จากตารางที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ระบุอายุ ๓๐ - ๓๔ ปี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๘.๓๐ รองลงมาระบุอายุ ๕ - ๑๔ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ระบุว่าอายุ ๓๐-๓๔ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๐ ระบุว่าอายุ ๒๐ - ๒๔ ปี จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐ ระบุว่าอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗ และลำดับสุดท้ายระบุว่าอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละ ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ข้อมูลทั่วไป            | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| ระดับการศึกษา           |       |        |
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า   | ๑๔    | ๑๑.๗๐  |
| มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | ๑๘    | ๑๕.๐๐  |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  | ๓๑    | ๒๕.๘๐  |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  | ๔๗    | ๓๙.๒๐  |
| สูงกว่าปริญญาโท         | ๑๐    | ๐๘.๓๐  |
| รวม                     | ๑๒๐   | ๑๐๐.๐๐ |

#### อภิปรายผล

จากตารางที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๐ รองลงมา ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๐ ระบุว่าระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ระบุว่าระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๐ และลำดับสุดท้ายระบุว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐๘.๓๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกสถานภาพการทำงาน ในปัจจุบัน

| ข้อมูลทั่วไป              | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------|-------|--------|
| อาชีพ                     |       |        |
| รับราชการ / ลูกจ้างราชการ | ๓๘    | ๓๑.๗๐  |
| รัฐวิสาหกิจ               | ๕     | ๔.๒๐   |
| ลูกจ้างเอกชน              | ๑๘    | ๑๕.๐๐  |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว      | ๒๐    | ๑๖.๗๐  |
| รับจ้างทั่วไป             | ๑๘    | ๑๕.๐๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา         | ๕     | ๐๔.๒๐  |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน           | ๘     | ๐๖.๗๐  |
| เกษตรกร                   | ๓     | ๐๒.๕๐  |
| อื่นๆ...ระบุ              | ๕     | ๐๔.๒๐  |
| รวม                       | ๑๒๐   | ๑๐๐.๐๐ |

### อภิปรายผล

จากตารางที่ ๔ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ระบุว่าอาชีพรับราชการ/ลูกจ้างราชการ จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗- รองลงมาระบุอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๐ ระบุอาชีพลูกจ้างเอกชนและอาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐.ระบุอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๐๖.๗๐ ระบุอาชีพรัฐวิสาหกิจและนักเรียน/นักศึกษาและอาชีพอื่นๆ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๐๔.๒๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละ ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการติดต่อขอรับบริการ สำนัก/กอง

| ข้อมูลทั่วไป               | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|-------|--------|
| สำนัก/กอง                  |       |        |
| สำนักปลัดเทศบาล            | ๓๑    | ๒๕.๘๓  |
| กองคลัง                    | ๒๘    | ๒๓.๓๐  |
| กองช่าง                    | ๑๕    | ๑๒.๕๐  |
| กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | ๑๒    | ๑๐.๐๐  |
| กองสวัสดิการสังคม          | ๒๖    | ๒๑.๖๗  |
| กองการศึกษา                | ๘     | ๖.๗๐   |
| รวม                        | ๑๒๐   | ๑๐๐.๐๐ |

### อภิปรายผล

จากตารางที่ ๕ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ระบุว่าติดต่อขอรับบริการจากสำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๓ รองลงมาระบุว่าติดต่อกับกองคลัง จำนวน ๒๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๐ ระบุว่าติดต่อกองสวัสดิการสังคม จำนวน ๒๖ รายคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๗ ระบุว่าติดต่อกับกองช่าง จำนวน ๑๕ รายคิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ระบุว่า ติดต่อกับกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ระบุว่าติดต่อกองการศึกษา จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๐ ตามลำดับ

การประเมินแบบที่ ๒ ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ายาง

ตอนที่ ๒ ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ายางในประเด็นต่อไปนี้

ตารางที่ ๖ แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ายางด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

| ประเด็นความเห็น                                                               | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อย                                     | ๔.๕๕      | ๐.๕๖ | ๙๑.๐๐  | มากที่สุด        |
| ๒.เจ้าหน้าที่บริการเป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                       | ๔.๔๓      | ๐.๖๔ | ๘๘.๖๐  | มาก              |
| ๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ได้ชัดเจน                                             | ๔.๔๓      | ๐.๖๔ | ๘๘.๖๐  | มาก              |
| ๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม                          | ๔.๔๐      | ๐.๗๐ | ๘๘.๐   | มาก              |
| ๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม และเท่าเทียมกับผู้ที่มาติดต่อท่านอื่น | ๔.๕๕      | ๐.๖๐ | ๙๑.๐๐  | มากที่สุด        |
| ๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต                                | ๔.๕๗      | ๐.๕๒ | ๙๑.๔๐  | มากที่สุด        |
| ๗. ความเชื่อมั่นเจ้าหน้าที่ให้บริการ                                          | ๔.๕๔      | ๐.๕๐ | ๙๐.๘๐  | มากที่สุด        |
| ๘. ความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้                                        | ๔.๕๖      | ๐.๔๙ | ๙๑.๒๐  | มากที่สุด        |
| รวม                                                                           | ๔.๕๑      | ๐.๕๘ | ๙๐.๐๗  | มากที่สุด        |

### อภิปรายผล

จากตาราง ที่ ๖ จากการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ายาง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ที่ตอบแบบสอบถามในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ในภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถแยกเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ อยู่ในระดับมากที่สุด
๖. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ อยู่ในระดับมากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ แต่งกายสุภาพ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ อยู่ใน ระดับมากที่สุด
๔. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ อยู่ในระดับมากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่บริการเป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดและ เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องเหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ อยู่ในระดับมาก
๖. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ อยู่ในระดับมาก



**ตารางที่ ๗** แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง  
**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

| ประเด็นความเห็น                                                          | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ๙. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และบอกจุดที่ให้บริการ ได้ชัดเจน             | ๔.๔๐        | ๐.๕๙        | ๘๘.๐๐        | มาก              |
| ๑๐. มีช่องทางการติดต่อ และรับบริการได้หลากหลาย                           | ๔.๒๕        | ๐.๖๒        | ๘๕.๐๐        | มาก              |
| ๑๑. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์ | ๔.๒๖        | ๐.๖๔        | ๘๕.๒๐        | มาก              |
| ๑๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก                                  | ๔.๒๕        | ๐.๖๗        | ๘๕.๐๐        | มาก              |
| ๑๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว                                | ๔.๒๙        | ๐.๖๖        | ๘๕.๔๐        | มาก              |
| ๑๔. มีแบบฟอร์มที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน                            | ๔.๓๗        | ๐.๖๘        | ๘๗.๔๐        | มาก              |
| ๑๕. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน              | ๔.๓๓        | ๐.๖๐        | ๘๖.๖๐        | มาก              |
| ๑๖. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว ตรงตามที่กำหนด                  | ๔.๓๓        | ๐.๗๓        | ๘๖.๖๐        | มาก              |
| ๑๗. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                         | ๔.๔๐        | ๐.๕๗        | ๘๘.๐๐        | มาก              |
| ๑๘. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                     | ๔.๓๖        | ๐.๕๖        | ๘๗.๒๐        | มาก              |
| <b>รวม</b>                                                               | <b>๔.๓๒</b> | <b>๐.๖๓</b> | <b>๘๖.๔๘</b> | <b>มาก</b>       |

**อภิปรายผล**

จากตารางที่ ๗ จากการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ตอบแบบสอบถามในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ในภาพรวมค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ อยู่ในระดับมาก โดยสามารถแยกเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ อยู่ในระดับมาก
๒. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ อยู่ในระดับมาก
๓. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ อยู่ในระดับมาก
๔. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ อยู่ในระดับมาก
๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ อยู่ในระดับมาก
๖. ช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ อยู่ในระดับมาก

๗. มีช่องทางการบริการที่หลากหลายและขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อนมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ อยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ ๘** แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่ามาย  
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

| ประเด็นความเห็น                                                                               | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ๑๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ด้านที่จอดรถ                                   | ๔.๓๒        | ๐.๖๐        | ๘๖.๐๐        | มาก              |
| ๒๐. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ                               | ๔.๑๙        | ๐.๗๒        | ๘๓.๘๐        | มาก              |
| ๒๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม                            | ๔.๒๖        | ๐.๖๓        | ๘๕.๒๐        | มาก              |
| ๒๒. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ ด้านที่นั่งรอ                                     | ๔.๒๖        | ๐.๖๓        | ๘๕.๒๐        | มาก              |
| ๒๓. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำที่เพียงพอ สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย | ๓.๘๘        | ๐.๙๗        | ๗๗.๖๐        | มาก              |
| ๒๔. มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ                                       | ๔.๒๓        | ๐.๖๘        | ๘๔.๖๐        | มาก              |
| ๒๕. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม                           | ๔.๒๙        | ๐.๕๙        | ๘๕.๘๐        | มาก              |
| ๒๖. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย                                                            | ๔.๒๗        | ๐.๖๐        | ๘๕.๔๐        | มาก              |
| ๒๗. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก                                                        | ๔.๑๙        | ๐.๕๗        | ๘๓.๘๐        | มาก              |
| ๑๘. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก                                                    | ๔.๒๖        | ๐.๕๕        | ๘๕.๒๐        | มาก              |
| <b>รวม</b>                                                                                    | <b>๔.๒๑</b> | <b>๐.๖๕</b> | <b>๘๔.๒๖</b> | <b>มาก</b>       |

### อภิปรายผล

จากตารางที่ ๘ จากการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ามาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ตอบแบบสอบถามในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ในภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ อยู่ในระดับมาก โดยสามารถแยกเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ อยู่ในระดับมาก

๒. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ อยู่ในระดับมาก

๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ อยู่ในระดับมาก

๔. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ อยู่ในระดับมาก  
 ๕. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ อยู่ในระดับมาก  
 ๖. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการและความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ อยู่ในระดับมาก  
 ๗. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำที่เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๙ สรุปความผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ายาง  
 ทั้ง ๓ ด้าน

| ประเด็นความเห็น                             | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| ด้านที่ ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ         | ๔.๕๑      | ๐.๕๘ | ๙๐.๐๗  | มาก              |
| ด้านที่ ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ๔.๓๒      | ๐.๖๓ | ๘๖.๔๘  | มาก              |
| ด้านที่ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | ๔.๒๑      | ๐.๖๕ | ๘๔.๒๖  | มาก              |
| รวม                                         | ๔.๓๕      | ๐.๖๒ | ๘๖.๙๔  | มาก              |

#### อภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ายาง ทั้ง ๓ ด้าน มีความคิดเห็นในภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ อยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงจากมากไปน้อยได้ดังนี้

๑. ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ อยู่ในระดับมากที่สุด
๒. ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ อยู่ในระดับมาก
๓. ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ ๓ ความต้องการที่ให้เทศบาลตำบลท่ายาง ปรับปรุงให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน ความคิดเห็นทั่วไป และข้อเสนอแนะในการให้บริการในครั้งต่อไป

| ระดับความต้องการเร่งด่วน | ความต้องการที่ให้เทศบาลตำบลท่ายางปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| ๑                        | ปรับปรุงห้องน้ำ หรือซ่อมแซมห้องน้ำ เพื่อเพียงพอต่อการใช้งาน             |

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ายาง  
 คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๔ อยู่ในระดับมาก

## ภาคผนวก



## แบบประเมิน

### เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ามาย

\*\*\*\*\*

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ามาย อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามฉบับนี้ เทศบาลตำบลท่ามายจะนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาแผนงานด้านบริการให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ทุกข้อความตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับโดยจะนำเสนอผลการประเมินในภาพรวมเท่านั้น และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

คำชี้แจง ๑. กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านให้มากที่สุด

๒. ผู้ประเมินต้องการประเมินความพึงพอใจของท่าน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

☐

... ชาย

☐

.. หญิง

๒. อายุ

☐

.. น้อยกว่า ๒๐ ปี

☐

.. ๒๐-๒๙ ปี

☐

.. ๓๐-๓๙ ปี

☐

.. ๔๐-๔๙ ปี

☐

.. ๕๐-๕๙ ปี

☐

.. มากกว่า ๖๐ ปี

๔. การศึกษา

☐

.. ประถมศึกษาต่ำกว่า

☐

.. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

☐

.. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

☐

.. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐

.. สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพ

☐

.. รับราชการ/ลูกจ้างราชการ

☐

.. รัฐวิสาหกิจ

☐

.. ลูกจ้างเอกชน

☐

.. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐

.. รับจ้างทั่วไป

☐

.. นักเรียน/นักศึกษา

☐

.. พ่อบ้าน/แม่บ้าน

☐

.. เกษตรกร

☐

.. อื่นๆ

๖. ท่านมาติดต่อขอรับบริการสำนัก/กองใด

☐

.. สำนักปลัด

☐

.. กองคลัง

☐

.. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

☐

.. กองการศึกษา

☐

.. กองช่าง

☐

.. กองสวัสดิการสังคม

**ตอนที่ ๒** ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ายาง  
**คำชี้แจง** ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด

- |   |         |                            |
|---|---------|----------------------------|
| ๕ | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  |
| ๔ | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมาก        |
| ๓ | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจปานกลาง    |
| ๒ | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อย       |
| ๑ | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

| ประเด็นพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ<br>ของเทศบาลตำบลท่ายาง | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |         |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|---------|
|                                                                                | ๕                | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ | คำแนะนำ |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>                                                |                  |   |   |   |   |         |
| ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อย                                      |                  |   |   |   |   |         |
| ๒. เจ้าหน้าที่บริการเป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                       |                  |   |   |   |   |         |
| ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ได้ชัดเจน                                             |                  |   |   |   |   |         |
| ๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม                          |                  |   |   |   |   |         |
| ๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม และเท่าเทียมกับผู้ที่มาติดต่อท่านอื่น  |                  |   |   |   |   |         |
| ๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต                                 |                  |   |   |   |   |         |
| ๗. ความเชื่อมั่นเจ้าหน้าที่ให้บริการ                                           |                  |   |   |   |   |         |
| ๘. ความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้                                         |                  |   |   |   |   |         |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                                        |                  |   |   |   |   |         |
| ๙. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และบอกจุดที่ให้บริการ ได้ชัดเจน                   |                  |   |   |   |   |         |
| ๑๐. มีช่องการติดต่อ และรับบริการได้หลากหลาย                                    |                  |   |   |   |   |         |
| ๑๑. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์       |                  |   |   |   |   |         |
| ๑๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก                                        |                  |   |   |   |   |         |
| ๑๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว                                      |                  |   |   |   |   |         |
| ๑๔. มีแบบฟอร์มที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน                                  |                  |   |   |   |   |         |
| ๑๕. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                    |                  |   |   |   |   |         |
| ๑๖. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วตรงตามที่กำหนด                         |                  |   |   |   |   |         |
| ๑๗. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                               |                  |   |   |   |   |         |
| ๑๘. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                           |                  |   |   |   |   |         |
| <b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                        |                  |   |   |   |   |         |
| ๑๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ด้านที่จอดรถ                    |                  |   |   |   |   |         |
| ๒๐. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ                |                  |   |   |   |   |         |
| ๒๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม             |                  |   |   |   |   |         |
| ๒๒. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ ด้านที่นั่งรอ                      |                  |   |   |   |   |         |

| ประเด็นพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ<br>ของเทศบาลตำบลท่ายาง                  | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|---------|
|                                                                                                 | ๕                | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ | คำแนะนำ |
| <b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)</b>                                                   |                  |   |   |   |   |         |
| ๒๓.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำที่เพียงพอ<br>สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย |                  |   |   |   |   |         |
| ๒๔. มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ                                         |                  |   |   |   |   |         |
| ๒๕. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม                             |                  |   |   |   |   |         |
| ๒๖. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย                                                              |                  |   |   |   |   |         |
| ๒๗. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก                                                          |                  |   |   |   |   |         |
| ๒๘. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก                                            |                  |   |   |   |   |         |

**ตอนที่ ๓** ความต้องการที่ให้เทศบาลตำบลท่ายางปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน ความคิดเห็นทั่วไป  
และข้อเสนอแนะ

๑. ความต้องการที่ให้เทศบาลตำบลท่ายางปรับปรุงให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

| ระดับความต้องการ | ความต้องการที่ให้เทศบาลตำบลท่ายางปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| ๑                |                                                                         |
| ๒                |                                                                         |
| ๓                |                                                                         |

ในช่วง๑ ปีที่ผ่านมา ท่านคิดว่าการให้บริการด้านใดของเทศบาลตำบลท่ายาง ที่มีการพัฒนาอย่างชัดเจน

.....  
 .....

๓. ท่านมีความต้องการให้เทศบาลตำบลท่ายางปรับปรุงการให้บริการ ในเรื่องใดมากที่สุด

.....  
 .....

๔.ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

.....  
 .....

**\*\*\* ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม \*\*\***

ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช